加古川商工会議所　カスタマーハラスメントに対する基本指針

（１）はじめに

加古川商工会議所は、企業の皆様の経営の改善発達を支援し、商工業の発展と地域社会の振興を目指して、企業の皆様などに対して公正かつ丁寧に対応してまいります。一方で、一部の方からの不当・悪質な要求などの迷惑行為には毅然として対応し、当所の職員一人ひとりを守ることも、サービスを継続して提供していくためには必要と考え、カスタマーハラスメントに対する方針を定めました。

（２）カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、会員企業の皆様や第三者による、社会通念上相当な範囲を超える要求、暴言、暴力行為などにより職員の就業環境を害する行為を指します。

（３）カスタマーハラスメントの例（以下は例示であり、これらに限られるものではありません）

・威迫、脅迫、恫喝、暴言、人格否定、差別的な言動
・長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な問い合わせ・要求
・業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
・役職員に対する私的接触の強要、つきまとい行為
・特定の役職員を対象とした攻撃、要求
・妥当性を欠く謝罪の要求
・SNS やインターネット上における誹謗中傷、虚偽情報の拡散
・正当な理由のない謝罪要求や処分要求

（４）カスタマーハラスメントへの対応

加古川商工会議所では、カスタマーハラスメントに対して次のとおり行動します。

・冷静かつ丁寧な対応

初期対応として、冷静かつ丁寧にお話を伺い、会員企業の皆様又は第三者からのご要望を確認します。

・記録および報告

カスタマーハラスメントであると当所が判断した場合は、必要に応じて記録保存のため録音等の措置を講じる場合があります。また、状況に応じて対応を打ち切り、上司や関係部署に報告して対応を協議します。

・警告および対応措置

必要に応じて、会員企業の皆様又は第三者に対して行動の改善を求める警告を発出します。
それでも改善が見られない場合、警察への通報や法的措置を講じるなど適切に対応します。

（５）職員のサポート体制

・カスタマーハラスメントに関する研修を実施します。
・警察や弁護士などの専門家と連携して対応します。

（６）会員企業の皆様又は第三者へのお願い

万が一、カスタマーハラスメントに当たる行為があると本所が判断した場合は、本方針に従って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。