

カスタマーハラスメント対策基本方針

三木町商工会

当会は、地域の小規模事業者等に対する経営支援や、地域活性化に資する事業に取り組んでおります。

職員は、皆様からのご意見やご要望に対し、丁寧かつ真摯に対応することを基本としていますが、一部の方からは、必要以上に執拗な要求や威圧的な言動など、職員の就業環境に悪影響を及ぼすものも見受けられます。

継続的に良好なサービスを提供するため、こうしたカスタマーハラスメントから職員を守り、組織として毅然と対応することを基本方針として定めます。

1. 当会におけるカスタマーハラスメントの定義

会員、相談者、来会者、取引先・関係機関その他当会の業務に関連する第三者からの言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

《該当する例》

- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言その他精神的苦痛を与える言動
- ・脅迫、威嚇、威圧的な言動その他職員に恐怖または不安を与える行為
- ・暴行、傷害その他身体的危害を加え、または加えるおそれのある行為
- ・執拗な要求、長時間の拘束、同一内容の繰り返しによる要求その他過度な負担を強いる行為
- ・土下座その他社会通念上不相当な謝罪または対応を要求する行為
- ・職員の無断撮影、無断録音またはその映像、音声等を利用する行為
- ・インターネット、SNS その他これらに類する媒体における誹謗中傷、名誉毀損または個人情報の投稿を行う行為
- ・その他職員の就業環境を害し、またはそのおそれのある行為

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、状況に応じて対応を中止するなど、組織として毅然と対応します。

また、状況に応じて、警察への通報や弁護士への相談等を含め、必要な対応を講じます。