

姫路商工会議所「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. 基本的な考え方

当所は、「姫路経済の主体たる商工業を営む企業及び経営者を会員基盤とする地域総合経済団体であることを強く認識して、所業務の運営を行う」という理念のもと、会員企業の皆様をはじめ多くの皆様に信頼される窓口・事業運営に努めています。

一方で、こうした業務の中で、来所者等からの言動が社会通念上許容される範囲を超え、職員の心身に著しい負担を及ぼす、いわゆる「カスタマーハラスメント」が生じるおそれがあります。カスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を損なうだけでなく、業務の円滑な遂行やサービスの質の低下を招くおそれがあります。

当所は、職員が安心して業務に従事できる環境を整備することが、来所される皆様への良質なサービスの提供にもつながると考え、次のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当所は、カスタマーハラスメントを「来所者等の言動であって、その内容が業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、身体的な攻撃、脅迫・中傷・侮辱等の精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的・執拗な言動、不退去・居座り等の拘束的な言動、性的な言動などが含まれますが、これらに限られるものではありません。

3. 方針の明確化及び周知・啓発

当所は、カスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護することを、本基本方針の策定・周知をもって明確化します。

カスタマーハラスメントへの具体的な対応要領は、所内マニュアルに定め、これを職員に周知徹底します。

4. 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処方針

身体的な攻撃、脅迫等の犯罪行為、社会通念上著しく相当性を欠く要求を執拗に継続する等、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントについては、次の対処方針に基づき対応します。

- ・対応の打切り（面談・電話対応等の中止）
- ・警察への通報・相談
- ・弁護士への相談・法的措置の検討

上記の対処方針は、本基本方針及び所内マニュアルにより、あらかじめ職員に周知した上で、実際に当該対処を行うことができる体制を整備します。