

カスタマーハラスメントに対する基本方針

宇部商工会議所

1. はじめに

宇部商工会議所（以下、当所）は、商工業の発展と地域社会の振興を目指して、会員企業をはじめ地域社会の皆様からのご相談やご要望に対し、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、社会通念上不相当な要求や職員の人格を傷つける言動等のカスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当所では、事業者、関係者、その他利用者の皆様からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、役職員の人格や尊厳を侵害し、または業務の円滑な遂行を妨げるものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

以下の行為は例示であり、これらに限られません。

- ◆ 暴力、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
- ◆ 業務スペースへの立ち入り
- ◆ 職員等に対する私的接触の強要、つきまとい行為、性的な言動その他のハラスメント行為
- ◆ SNSやインターネット上における誹謗中傷、名誉毀損、虚偽情報の拡散、職員等の氏名・顔写真等の個人情報又は当所・職員等の信用を毀損する内容を投稿・拡散する行為
- ◆ 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

当所は、正当なご意見・ご要望には真摯に対応いたします。一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、役職員を守る立場から、毅然とした対応を行います。

- ◆ 記録保存のため録音等の措置を講じる場合があります。
- ◆ 状況に応じて対応を打ち切り、直ちに上司や関係部署に報告して対応を協議します。
- ◆ 必要に応じて、行動の改善を求める警告を発出します。
- ◆ 悪質と判断した場合、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. カスタマーハラスメント対策に関する主な取組

- ◆ カスタマーハラスメントに関する職員への研修を実施します。
- ◆ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ◆ カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置し、警察や弁護士などの専門家と連携して対応します。

6. 利用者の皆様へのお願い

当所は、利用者の皆様との信頼関係を大切にしています。ご意見やご要望につきましては、相互の尊重と理解に基づいた建設的な対話にご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。