

岡谷商工会議所

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

岡谷商工会議所（以後当所）は昭和 17 年の設立以来、地域経済の発展と中小企業・小規模事業者の活力強化のために活動続けてまいりました。

私たちがより質の高いサービスを提供し、皆様の期待に応えていくためには、従事する役職員一人ひとりが心身ともに安全で、尊厳をもって業務に専念できる環境が不可欠です。皆様からの正当なご意見やご要望は、今後の運営における貴重な糧として真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応させていただきます。

一方で、商工会議所の業務と全く関連のない過度なご要望や、役職員に対する暴言、脅迫、人格否定など、個人の尊厳を傷つける行為は健全な職場環境を害するだけでなく、業務の著しい停滞や組織への多大な損失を招く重大な問題です。

そのため、当所は役職員の安全と尊厳を守り、適切な業務運営を維持するために、職場環境の保持に反する不当な言動に対しては、今後とも組織として毅然とした態度で対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当所では、サービス利用者、来訪者、関係者、その他事業者等一般の方々からの言動のうち、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するもの、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. 該当する行為の例

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

（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）

1. 威迫、脅迫、恫喝、暴言、人格否定、差別的な言動
2. 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
3. 業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
4. 役職員に対する私的接触の強要、つきまとい行為
5. 特定の役職員を対象とした攻撃、要求
6. 妥当性を欠く謝罪の要求
7. 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
8. 正当な理由のない謝罪要求や処分要求

4. 当所の対応

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。具体的には、以下の措置を講じる場合があります。

1. 対応の中止、または以後の対応方法の変更
2. 来訪や連絡の制限
3. 悪質な場合には、警察・弁護士等の外部機関への相談・通報

当所では、カスタマーハラスメントであると判断した場合、必要に応じ記録保存のため録音等の措置を講じます。

今後とも、相互の立場を尊重し、建設的なご意見・ご要望をお寄せいただきますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。