

一迫花山商工会カスタマー・ハラスメント対策基本方針

第1章 総則

第1条（目的）

1. 一迫花山商工会（以下「本会」という。）は、職員一人ひとりの人格および尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことができる職場環境の確保を重要な取組のひとつと位置付けています。
2. 本会は、会員、相談者、来会者、取引先・関係機関その他商工会業務に関係する皆様からのご意見、ご要望およびご指摘に対して真摯に対応するとともに、カスタマー・ハラスメントから職員を保護し、健全な事業活動の維持および社会的信用の向上を図るため、本方針を定めます。

第2章 対応基本方針

第2条（基本方針）

1. 本会は、カスタマー・ハラスメントを容認しません。
2. 本会は、職員の安全確保および就業環境の維持を最優先とし、カスタマー・ハラスメントに対して組織として適切に対応します。
3. 本会は、カスタマー・ハラスメントの発生防止および適切な対応を通じて、職員が安心して働くことができる職場環境の維持に努めます。

第3条（カスタマー・ハラスメントの定義）

1. カスタマー・ハラスメントとは、会員、相談者、来会者、取引先・関係機関その他商工会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いいます。
2. カスタマー・ハラスメントには、次の各号に掲げる行為その他これらに類する行為を含みます。ただし、これらに限られるものではありません。
 - （1）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
 - （2）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
 - （3）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
 - （4）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
 - （5）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
 - （6）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
 - （7）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
 - （8）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

第3章 管理体制および対応

第4条（相談体制の整備）

1. 本会は、カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が安心して相談および報告を行うことができる体制を整備します。

2. 相談窓口は、次のとおりとします。
 - (1) 第一次窓口 事務局長
3. 本会は相談窓口からの報告を受けて、本会会長や宮城県商工会連合会等の複数体制でカスタマー・ハラスメントに関して対応します。

第5条（カスタマー・ハラスメント発生時の対応）

1. 本会は、カスタマー・ハラスメントが発生した場合またはそのおそれがある場合は、事実関係を確認のうえ、職員の安全確保を最優先として適切な対応を行います。
2. 本会は、必要に応じて次の措置を講ずることがあります。
 - (1) 対応の中止
 - (2) 担当者の変更
 - (3) 退去の要請
 - (4) 対応の中止又は関係機関等への対応方針の見直し
 - (5) 警察、弁護士、行政機関その他の関係機関への相談または通報
 - (6) その他必要かつ適切な措置

第6条（プライバシー保護および不利益取扱いの禁止）

1. 本会は、相談者および関係者のプライバシー保護に十分配慮します。
2. 本会は、相談、報告または調査への協力を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

第4章 教育および啓発

第7条（教育および意識向上）

1. 本会は、役職員に対し、カスタマー・ハラスメントに関する教育および啓発活動を継続的に実施し、適切な知識および対応能力の向上に努めます。

第5章 継続的改善

第8条（継続的改善）

1. 本会は、カスタマー・ハラスメント対策および相談体制について必要に応じて見直しを行い、法令改正、社会情勢および事業環境の変化等を踏まえ、継続的な改善に努めます。

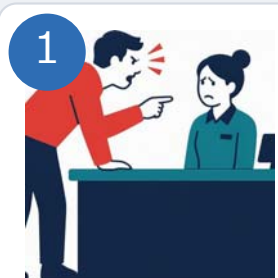
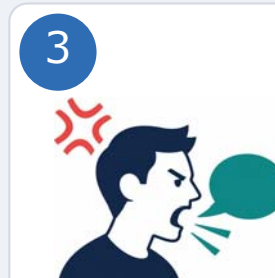
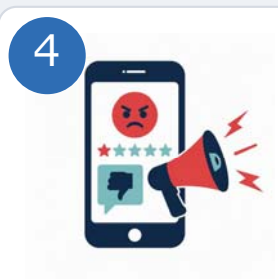
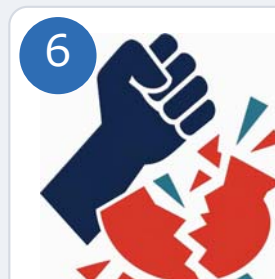
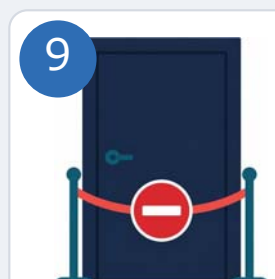
第6章 改正及び廃止

第9条（改廃）

1. 本方針は、法令の改正、社会経済情勢、技術動向または事業環境の変化等に応じて必要な見直しを行うものとし、その制定、改正および廃止（以下「改廃」という。）は、本会の所定の手続により行います。
2. 本方針を改廃した場合は、その内容を速やかに関係者に周知します。

この方針は、令和8年10月1日から実施する。

迷惑行為は断じて許しません。

- 1 業務に支障を及ぼす行為
- 2 過剰な要求
- 3 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 4 信用を毀損させる行為
- 5 脅威を感じさせる言動
- 6 暴行・器物破損
- 7 盗撮・わいせつ行為
- 8 職員を欺く行為
- 9 業務エリアへの無断立入

上記の行為はお客さま等による著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の代表的な行為です。
私たちは職員が安心して働ける職場づくりを進めています。

一迫花山商工会