

カスタマーハラスメントに対する基本指針

1. 基本的な考え方

宮津商工会議所は、昭和 30 年の創立以来、「中小・小規模事業者の活力強化」と「地域経済活動の活性化」を使命とし、行政と連携しながら多様な活動を展開しております。宮津市内に事業所を構える中小・小規模事業者を会員とする、商工会議所法に基づく地域の総合経済団体として、商工業の振興と地域社会の発展に寄与することを目的としております。

当所の役職員は、中小・小規模事業者の皆さまの現状やニーズを的確に把握し、より質の高いサービスを提供するため、訪問・巡回活動による経営支援や、事業者に寄り添った資金繰り・経営改善の相談業務・成長支援に取り組んでおります。そのため、皆さまから寄せられるご相談、ご要望、ご意見に対しては真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応いたします。

一方で、当所の業務とは全く関連性のない過剰なご要望や、役職員に対する暴言、脅迫、人格否定などは、個人の尊厳を傷つけるものであります。これらの言動は、役職員の就業環境を害するだけでなく、業務の円滑な遂行への重大な支障や、組織としての多大な損失にもつながる看過できない問題です。

当所では、役職員が心身ともに安全に、かつ尊厳をもって業務に従事できる職場環境を確保するため、こうした言動に対しては毅然とした態度で対応いたします。

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、その他一般の方々からの要求や言動のうち、「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著しく妨げるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる具体的な行為例

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します（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 身体的な攻撃： 暴行、傷害、物を投げる、叩くなどの威嚇行為
- ② 精神的な攻撃： 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要
- ③ 威圧的な言動： 大声を出す、威嚇する、社会的に不相当な謝罪や処罰を要求する
- ④ 拘束的な言動： 長時間の居座り、不退去、同じ内容の執拗な繰り返し、長時間の電話拘束
- ⑤ 性的な言動： わいせつな発言、つきまとい、セクシュアルハラスメントに該当する行為
- ⑥ 個人への攻撃： 役職員の個人情報や容姿への侮辱、SNS やインターネット上への無断での写真・動画投稿や誹謗中傷、虚偽情報の拡散
- ⑦ 過剰・不当な要求： 合理的理由のない謝罪の要求や担当者への処分要求、金銭補償の要求

4. 当所の対応

当所は、正当なご意見やご要望には引き続き真摯に対応してまいります。しかしながら、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・弁護士等の外部専門機関への相談および通報

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、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年9月
宮津商工会議所