# 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

恵庭商工会議所(以下「当所」)は、地区内における商工業の総合的な改善発達を図り、社会一般の福祉の増進に役立つことを目的として、多様な活動を展開しております。

当所は、地域の事業者等を会員とし、商工会議所法に基づいて運営される民間の地域総合経済団体であり、中小企業・小規模事業者に対する経営支援をはじめ、地域経済の活性化に向けたまちづくりや観光振興、地域の事業者等の声を踏まえた政策提言・要望活動等を実施しています。

こうした役割を果たしていくためには、当所に従事する役職員一人ひとりが、地域経済、中小企業・小規模事業者の現状およびニーズを的確に把握し、より質の高いサービスを提供していくことが求められます。

皆様からの正当なご意見・ご要望は、商工会議所運営にあたり、大変貴重なものであると認識し、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応いたします。

一方で、商工会議所とは全く関連性のないご要望や役職員への暴言、脅迫、人格否定等、尊厳を傷つけるものもあり、これらの言動は、職場環境を害するほか、業務への支障や組織の多大な損失にも繋がる重要な問題であります。

当所では、役職員が心身ともに安全で、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にも、これらの言動に対し、毅然と対応いたします。

## 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．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

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。

２０２６年１０月
恵庭商工会議所