

１ 基本的な考え方

大津商工会議所（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、職員の人格や尊厳を傷つける言動、業務上必要かつ相当な範囲を超える要求等から職員を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保することも重要です。

当所では、職員等（役員、職員、嘱託職員、無期転換職員、契約職員、臨時職員、当所の事業活動に関わる業務委託先のスタッフ等を含む）が心身ともに安全で、尊厳をもって業務に従事できるよう、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と適切に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、顧客等（サービス利用者、来訪者、その他当所の事業に関係する方々）からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員等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。

なお、正当な意見、苦情、要望、改善要求等については、カスタマーハラスメントとは区別し適切に対処します。

３ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（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) 暴力、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) 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
- (5) 特定の職員等を対象とした攻撃、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、名誉棄損、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認められる場合、職員等の安全を確保するため、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) 対応の打ち切り、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・弁護士その他の外部機関への相談・通報