

カスタマーハラスメントに関する基本方針

2026(令和 8)年 10 月 1 日

尼 崎 商 工 会 議 所

西 宮 商 工 会 議 所

伊 丹 商 工 会 議 所

宝 塚 商 工 会 議 所

商工会議所は、管内中小企業・小規模事業者の経営改善並びに地域経済振興を目的とする事業やサービスを、会員をはじめとする団体・事業者・個人等に対し企画・実施・提供しており、団体・事業者・個人等よりお寄せいただくご意見・ご要望は、商工会議所が提供する事業やサービスの改善や効果の向上に繋がる大変貴重な機会と捉えています。

しかしながら、ご意見・ご要望の範囲を超え、「不当・過剰な要求」や「職員の人格を否定する暴言・威嚇」に至るなど、職員等の人格や尊厳を傷つける社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員等の心身における精神状態に重大な影響を与え、就業環境を悪化させ、安全・安心な事業実施・サービス提供にも悪影響を及ぼし、ひいては他の会員事業所が享受すべき利益の損失、組織運営への損失に至る重大な問題と考えております。

安全な就業環境を確保することで、職員等が心身ともに安全に業務に取り組むことが可能となり、ひいては管内団体・事業所・個人等との関係をより良いものとするを目的に、阪神間4商工会議所（尼崎・西宮・伊丹・宝塚）では、以下の通り「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を共同で定め、連携を図りながら取り組んでまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月）が示す指標に基づき、「団体・事業者・個人等から商工会議所職員等（嘱託職員、臨時職員、派遣職員、業務委託先スタッフ等を含む）に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員等の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

具体的には以下のような行為を指します。

《対象となる行為例》

以下はあくまで例示であり、これらに限定されるものではなく、個々の事象ごとに商工会議所において定義の適用の可否を判断します。

(1) 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・ 商工会議所に権限のない事項等に関する不当な要求
- ・ 商工会議所として対応が困難である事項等に関する不当な要求
- ・ 所定の手続を逸脱した過剰な要求 等

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害行為
- ・ 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・ 威圧的な言動
- ・ 正当な理由のない謝罪要求・処分要求等の強要行為
- ・ 一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
- ・ 複数回にわたる執拗な訪問や架電、書簡の送付等、同じ言動を行うこと
- ・ 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
- ・ 長時間の拘束（不退去、居座り、長時間にわたる電話）
- ・ 職員等への精神的な苦痛を伴う言動
- ・ 職員等の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言
- ・ 職員等への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
- ・ やりとりを録音・撮影してマスコミ等に提供する、SNS やインターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・ 商工会議所並びに職員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を流布する行為（SNS やインターネット上への公開を含む。）
- ・ その他違法・不当な行為 等

2. 商工会議所の対応方針

(1) カスタマーハラスメントへの対応

商工会議所がカスタマーハラスメント行為に該当すると判断した場合、職員等を守ることを優先し、対応を打ち切り、以降の事務所や事業実施会場等への訪問・滞在、電話対応、職員等への接触をお断りします。さらに、悪質と判断した場合には、所管の警察等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。

(2) 各商工会議所内での取組

カスタマーハラスメントを受けた場合、職員等のケアを最優先します。

また、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や関係機関との連携など体制を整備します。

(3) 阪神間4商工会議所としての取組

職員等に対してカスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を合同で定期的実施します。

また、対象となる行為が発生した場合には、事案の具体的内容や相手方に関する情報を法令等に基づき適切に共有するなど、他の商工会議所における同様の事案を予防すべく連携を強化します。

以 上