

埼玉県中小企業団体中央会 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当会は、組合等連携組織を通じて県内の中小・小規模事業者の発展に寄与することを目的に、中小企業組合等の設立や事業運営、さらには中小企業の経営についての相談に応じるため、多種多様な事業を展開しております。

こうした中、お客様の言動で、社会通念上許容される範囲を超えたもの場合は、職員等の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題になると認識しています。

当会においては、カスタマーハラスメントを「お客様(会員組合等相談者その他当会の事業に関係する方を含みます)からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員等の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

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とともに、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りさせていただく等の適切な措置を執らせていただきます。さらに、当会において悪質と判断した場合には、警察、弁護士その他の外部専門家・関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員等へのケアを行うとともに、職員等がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

令和8年10月 埼玉県中小企業団体中央会