

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 7 年 12 月 1 日
東京都商工会連合会

1. はじめに

当会は、商工会員をはじめとする地域の小規模事業者の発展に資する伴走型支援機関として、経営に関する課題解決や地域の活性化に積極的に取り組んでおります。

こうした中、一部のお客さまによる暴言、脅迫、暴力などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している実情も踏まえ、これらの行為から職員一人ひとりを守り、その能力を十分に発揮できるよう良好な就業環境を確保することがより良いサービスの提供につながるという考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. 当会におけるカスタマーハラスメントの定義

当会では、カスタマーハラスメントを「お客様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応（内部）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（外部）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。