

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

和歌山商工会議所は、会員企業の皆様の経営の改善発達を支援し、商工業の発展と地域社会の振興を目指して、会員企業の皆様などに対して公正かつ丁寧に対応してまいります。

一方で、一部の方からの不当・悪質な要求などの迷惑行為には毅然として対応し、当所の職員一人ひとりを守ること、サービスを継続して提供していくためには必要と考え、カスタマーハラスメントに対する方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスハラとは、会員企業の皆様又は第三者からの社会通念上相当な範囲を超える要求や暴言、暴力行為などを行うことで、職員の就業環境が害される行為を指します。

3. カスタマーハラスメントの例

- ・威圧的な言動
- ・不合理な要求
- ・長時間にわたる電話や面談の強要
- ・他の顧客や職員への迷惑行為
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・職員を欺く行為
- ・当所・職員の信用を棄損させる行為
- ・盗撮、盗聴、つきまとい、わいせつな行為、セクシャルハラスメント

4. カスタマーハラスメントへの対応

和歌山商工会議所では、カスタマーハラスメントに対して次のとおり行動します。

・冷静かつ丁寧な対応

初期対応として、冷静かつ丁寧にお話を伺い、会員企業の皆様又は第三者からのご要望を確認します。

・相談および報告

カスタマーハラスメントであると当所が判断した場合は対応を打ち切り、直ちに上司や関係部署に報告し、対応を協議します。

・警告および対応措置

必要に応じて、会員企業の皆様又は第三者に対して行動の改善を求める警告を発出します。それでも改善が見られない場合、警察への通報や法的措置を講じるなど適切に対応します。

5. 職員のサポート体制

- ・カスタマーハラスメントに関する研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置しています。
- ・警察や弁護士などの専門家と連携しています。

6. 会員企業の皆様又は第三者へのお願い

会員企業の皆様又は第三者のご要望にお応えし、公正かつ丁寧なサービスを提供することを通じて、信頼関係を築き上げることが重要であると考えております。

万が一、カスタマーハラスメントに当たる行為があれば、本方針に従って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

ご不明な点やご意見がございましたら、遠慮なくお問い合わせください。