カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに

姫路市中小企業共済センター（以下「センター」という。）は、中小企業勤労者等に対する総合的な福祉事業を行い、福祉の向上を図るとともに、中小企業振興及び地域社会活性化に寄与することを目的として事業を行っています。
当センターは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」に基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、組織的かつ毅然とした態度で対応し、当センターの職員の就業環境を守るため、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を定めました。

カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

お客様、取引先様等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、当センターの職員の就業環境が害されるもの
該当する行為の例（これらに限られません。）

・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は不可能な要求
・不当な損害賠償要求
・暴行、傷害等身体的な攻撃
・侮辱、暴言等精神的な攻撃
・大きな声を上げる等威圧的な言動
・性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求
・長時間の不退去等の拘束

カスタマーハラスメントへの対応

・職員を守り、組織として、毅然とした態度で対応する。
・口頭又は書面による警告を行う。
・窓口等での対応の中止、サービス提供を停止する。
・警察への通報、弁護士への相談等、法的に対応する。

令和8年（2026 年）10 月 23 日
公益財団法人姫路市中小企業共済センター　理事長　　山岡史郎