

カスタマーハラスメントに関する基本方針

2025（令和7）年10月
公益社団法人兵庫県物産協会

当協会は、兵庫県内の物産の振興と販路の拡大を図るため、必要な事業を企画・実施しています。また、利用者や取引先等関係者の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当協会のサービスの改善・質向上において、大変貴重な機会と考えています。

しかしながら、ごく一部の利用者等の要求や言動の中には、「不当・過剰な要求」や「職員の人格を否定する暴言・威嚇」など、職員の人格や尊厳を傷つけるものも見受けられます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者等との関係をより良いものとすることにつながると考え、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定めました。

1 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「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「顧客等から当協会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。ただし、あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

《対象となる行為例》

（1）要求内容の妥当性を欠くもの

- ・当協会に権限のない事項等に関する不当な要求
- ・当協会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
- ・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）
- ・職員への精神的な苦痛を伴う言動
- ・職員の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言

- ・職員への誹謗中傷・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、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・協会の信用や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を流布（インターネット上への公開を含む。）する行為
- ・その他違法・不当な行為 等

2 当協会の対応方針

(1) カスタマーハラスメントへの対応

当協会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、対応を打ち切り、以降の事務所・店舗への訪問・滞在、電話対応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には、警察等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。

(2) 当協会内での取組

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・対処方法の研修を定期的に行います。

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