

カスタマーハラスメント対策方針

令和8年10月

全 国 商 工 会 連 合 会

第 1 章 総則

第 1 条（目的）

1. 全国商工会連合会（以下「全国連」という。）は、職員一人ひとりの人格および尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことができる職場環境を確保することを重要な組織運営上の課題の一つとして位置付けています。
2. 全国連は、会員、商工会、都道府県商工会連合会その他事業活動に関係する皆様からのご意見、ご要望およびご指摘に対して真摯に対応するとともに、カスタマーハラスメントから職員を保護し、健全な事業活動の維持および社会的信用の向上を図るため、本方針を定めます。
3. 全国連は、全国連の事業活動に従事する派遣職員、出向者、委託先の従事者その他全国連の職員以外の者が、カスタマーハラスメントに該当し、またはこれに類すると考えられる被害を受けた場合には、職員に対する対応との均衡にも配慮しつつ、本方針の趣旨を踏まえ、必要に応じて適切に対応するよう努めます。
4. 全国連は、本方針に基づく対応に当たり、正当な意見、要望、苦情、相談等を不当に制限するものではなく、関係法令に基づく合理的配慮の提供その他必要な対応に十分留意します。

第 2 章 カスタマーハラスメント対応基本方針

第 2 条（基本方針）

1. 全国連は、カスタマーハラスメントを容認しません。
2. 全国連は、カスタマーハラスメントの内容および発生時に講ずる基本的な対処の内容について、職員に周知します。
3. 全国連は、職員の安全確保および就業環境の維持を最優先とし、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。
4. 全国連は、カスタマーハラスメントの発生防止および適切な対応を通じて、職員が安心して働くことができる職場環境の維持に努めます。

第 3 条（カスタマーハラスメントの定義）

1. カスタマーハラスメントとは、全国連の事業活動に関係する第三者からの言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するものをいいます。
2. カスタマーハラスメントには、次の各号に掲げる行為その他これらに類する行為を含みます。ただし、これらに限られるものではありません。
 - (1) 暴言、侮辱、人格を否定する発言その他精神的苦痛を与える言動
 - (2) 脅迫、威嚇、威圧的な言動その他職員に恐怖または不安を与える行為
 - (3) 暴行、傷害その他身体的危害を加え、または加えるおそれのある行為
 - (4) 執拗な要求、長時間の拘束、同一内容の繰り返しによる要求その他過度な負担を強いる行為
 - (5) 土下座その他社会通念上不相当な謝罪または対応を要求する行為
 - (6) 職員の無断撮影、無断録音またはその映像、音声等を利用する行為
 - (7) インターネット、SNS その他これらに類する媒体における誹謗中傷、名誉毀損または個人情報の投稿を行う行為
 - (8) その他職員の就業環境を害し、またはそのおそれのある行為

第3章 相談体制および対応

第4条（相談体制の整備）

1. 全国連は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が安心して相談および報告を行うことができる体制を整備します。
2. 相談窓口は、次のとおりとします。
 - (1) 第一次窓口 総務企画課（人事広報班）
 - (2) 第二次窓口 総務企画部長
 - (3) 最終窓口 事務局長
3. 全国連は、相談窓口の担当者が相談内容に応じて適切に対応できるよう、必要な知識の付与、対応手順の整備その他必要な措置を講じます。

第5条（カスタマーハラスメント発生時の対応）

1. 全国連は、カスタマーハラスメントが発生した場合またはそのおそれがある場合は、事実関係を確認のうえ、職員の安全確保を最優先として適切な対応を行います。
2. 全国連は、必要に応じて次の措置を講ずることがあります。
 - (1) 対応の中止
 - (2) 担当者の変更
 - (3) 退去の要請
 - (4) 対応、協議または契約関係の一時停止、見直しまたは終了
 - (5) 警察、弁護士、行政機関その他の関係機関への相談または通報
 - (6) 当該事案に係る再発防止のための必要な措置
 - (7) その他必要かつ適切な措置
3. 全国連は、暴行、脅迫、長時間の拘束、著しい名誉毀損その他特に悪質と認められるカスタマーハラスメントについて、あらかじめ対処方針を定め、必要に応じて警察、弁護士その他関係機関と連携して対応できる体制を整備します。
4. 全国連は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、心身の状況および業務上の必要性を踏まえ、担当業務の見直し、対応者の変更、相談支援その他必要な配慮を行います。

第6条（プライバシー保護および不利益取扱いの禁止）

1. 全国連は、相談者および関係者のプライバシー保護に十分配慮します。
2. 全国連は、職員その他関係者が相談、報告または調査への協力を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

第7条（他の事業主から協力を求められた場合の対応）

1. 全国連は、カスタマーハラスメントに関し、他の事業主から事実関係の確認その他必要な協力を求められた場合には、関係法令および個人情報の保護に配慮しつつ、必要な範囲で協力するよう努めます。

第 4 章 教育および啓発

第 8 条（教育および意識向上）

1. 全国連は、役員および職員に対し、カスタマーハラスメントに関する教育および啓発活動を継続的に実施し、適切な知識および対応能力の向上に努めます。
2. 全国連は、カスタマーハラスメントの原因または背景となる要因の解消に資するため、職員が全国連の事業、制度および対応方針を理解し、関係者への適切な対応力を高めるための研修その他必要な取組を行うよう努めます。
3. 全国連は、役員および職員が、他の事業主に雇用される労働者、委託先の従事者、関係機関の職員その他全国連の事業活動に関係する外部の者に対して、カスタマーハラスメントに該当し得る言動を行わないよう、必要な注意喚起および研修を行います。

第 5 章 継続的改善

第 9 条（継続的改善）

1. 全国連は、カスタマーハラスメント対策および相談体制について必要に応じて見直しを行い、法令改正、社会情勢および事業環境の変化等を踏まえ、継続的な改善に努めます。
2. 全国連は、カスタマーハラスメントの発生状況、対応経過および原因等を検証し、再発防止のために必要な措置を講じます。

第 6 章 附則

第 10 条（改廃）

1. 本方針の制定、改正および廃止（以下「改廃」という。）は、法令の改正、社会経済情勢、技術動向、事業環境の変化その他必要性を踏まえ、関係者の意見聴取その他適切な手続を経たうえで、事務局長の決裁により行う。
2. 本方針を改廃した場合は、その内容を速やかに関係者に周知するものとする。

（制定）令和 8 年 10 月 1 日