

## カスタマーハラスメント対応方針

大阪府社会保険労務士会では、全国社会保険労務士会連合会の方針に基づき、常に信頼性の高い情報を発信しております。社会保険労務士として経営者の皆様に寄り添い、労働者が安心して、いきいきと働くことができる「人を大切にする企業」づくり、そして「人を大切にする社会」の実現を目指しております。

一方で、お問い合わせをいただく際、一部の方による過度な暴言や著しく不当な要求など、社会通念上相当な範囲を超える言動（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。当会職員の職場環境を守り、質の高いサービスを継続して提供するため、こうした行為に対しても毅然とした対応をとらせていただきます。

### 《カスタマーハラスメントに該当する行為》

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間におよぶ電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求