

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日制定

愛媛県信用保証協会

### 1 はじめに

当協会は、「信用保証を通じて中小企業者の金融の円滑化に努めるとともに、多様なニーズに的確に対応することにより経営基盤の強化に寄与し、地域経済の活力ある発展に貢献する」という基本理念の下、お客様に真摯に向き合い、質の高いサービスを提供することを心掛けています。また、お客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・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、お客様による、過度な要求や役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力などのカスタマーハラスメントは、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、円滑な業務遂行や安定的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あると認識しております。

当協会は、役職員に対するカスタマーハラスメントには、組織として毅然と対応し、役職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

### 2 当協会におけるカスタマーハラスメントの定義

当協会では、厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に準拠し、カスタマーハラスメントとは、「職場において行われる①顧客等の言動であって、②役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③役職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの」と定義します。

### 3 カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントは、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・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対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

#### 4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当協会でもカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供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、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。