「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

１．はじめに

当協会は、「事業の維持・創造・発展に努める中小企業者に対して、公的機関として、その将来性と経営手腕を適正に評価することにより、企業の信用を創造し、『信用保証』を通じて、金融の円滑化に努めるとともに、相談・診断・情報提供といった多様なニーズに的確に対応することにより、中小企業の経営基盤の強化に寄与し、もって中小企業の振興と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、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。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、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、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、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。