

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

鳥取県信用保証協会（以下「当協会」という。）は、中小企業の多様なニーズに積極的に対応し、経営の安定と成長をサポートすることにより、地域経済の活力ある発展に貢献することを経営理念に掲げ、お客様の要望に真摯に対応し、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。

一方、お客様の要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもあり、こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は就業環境を悪化させる重大な問題であります。

当協会は、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、役職員の人格及び尊厳を尊重し、安心して業務に従事できる環境を確保するため、組織として毅然とした態度で対応します。

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」に基づき、職場における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に当たり得る行為

以下のような行為をカスタマーハラスメントに当たり得る行為とします。

なお、以下の記載は例示であり、これらの行為に限られるものではありません。

- ・暴言、威嚇、脅迫、人格を否定する発言
- ・長時間にわたる拘束や、執拗な問い合わせ・要求
- ・制度上対応できない内容の要求や、不当又は過剰な要求
- ・身体的な攻撃又はこれに準ずる行為
- ・セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷
- ・その他、職員の就業環境を著しく害する言動

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。