

カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

制定 令和8年10月1日

兵庫県信用保証協会

兵庫県信用保証協会（以下、「協会」といいます。）は、「事業の維持・創造・発展に努力する中小企業の良きパートナーとして信頼される保証協会を目指し地域経済・社会の発展に貢献します」という基本理念に基づき、多様で活力ある地域経済の発展をサポートするため、常に親切的な対応とお客様の立場に立った行動を心掛け、質の高い信用保証の提供に努めています。

信用保証をご利用されるお客様からのご意見やご要望は、業務改善や信用保証サービスの向上につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、協会職員に対する過度な要求や脅迫、暴力等のカスタマーハラスメントは、身体的・精神的苦痛を与えるだけでなく、就業環境の悪化、円滑な業務遂行や他のお客様へのサービスを低下させる原因となりかねません。

協会は、安心・安全な職場を確保するとともに、お客様に対して質の高い信用保証を提供し続けるために、協会職員に対するカスタマーハラスメントに組織として毅然と対応し、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。

カスタマーハラスメントの定義

協会職員に対するカスタマーハラスメントとは、「職場（協会役職員が業務を行う全ての場所を含む。）において行われるお客様の言動のうち、協会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るものであって、当該言動により協会職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

以下に該当する具体例を示しますが、典型例を列挙したものであり、これらに限られるものでなく、典型例以外の類似行為を許容す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
- ・信用保証や経営支援に関するサービス等と全く関係がない要求
- ・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
- ・不当な損害賠償請求

【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、名誉棄損、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)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・協会職員個人への攻撃、要求
- ・許可のない協会職員や施設の撮影
- ・SNS/インターネットへの投稿(写真、音声、映像、協会職員名等の公開)・誹謗中傷

カスタマーハラスメントへの取り組み

協会は、研修等の実施を通じて、協会職員のカスタマーハラスメントに対する理解を深め、対応能力の向上を図るとともに、相談体制の整備、対応方法・手順の策定、協会内対応ルール周知を徹底します。協会職員に対するカスタマーハラスメント行為が発生した場合には、協会職員の安全を確保し、行為者に対し、行為の中止の申入れ、その他の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。

特に悪質なカスタマーハラスメントには、顧問弁護士への相談、警察への通報等、法的な対応を行うとともに、行為者への対応を打ち切る場合があります。

また、協会職員は、カスタマーハラスメントへの理解と関心を深め、お客様への親切丁寧な言動を心掛けるとともに、協会が行うカスタマーハラスメントへの取組に協力するよう努めます。

本方針は、法令改正、社会情勢の変化、運用状況等を踏まえ、必要に応じて内容を見直すものとします。