

カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

2025 年 12 月 1 日 制定

千葉県信用保証協会

千葉県信用保証協会（以下、「協会」といいます。）は、その基本理念に創造性豊かな中小企業のよきパートナーとして多様で活力ある成長と繁栄をサポートすることを掲げ、常に親切的な対応とお客様の立場になって行動することを心掛け、創意と工夫を活かした質の高い信用保証サービスを提供することで地域経済の発展に貢献することを目指しています。

信用保証サービスを利用されるお客様からの御意見や御要望は、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、協会役職員に対する過度な要求や暴言、暴行など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、就業環境の悪化や通常業務の遅滞など、他のお客様への信用保証サービスの低下を惹き起こしかねません。

協会は、健康で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サービスを提供するために、協会役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。

定義

1. 協会役職員に対するカスタマーハラスメントとは、お客様からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により協会役職員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。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、その余の類似行為を許容するものではありません。
 - ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)
 - ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
 - ③ 威圧的な言動・土下座の要求
 - ④ 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)
 - ⑤ 差別的な言動、性的な言動
 - ⑥ 協会役職員個人への攻撃、要求
 - ⑦ 許可のない協会役職員や施設の撮影
 - ⑧ SNS/インターネットへの投稿(写真、音声、映像、協会役職員名等の公開)・誹謗中傷
2. 前項のお客様とは、協会を利用する中小企業者または協会の業務に密接に関係する者であって、協会役職員が応対する全ての者をいいます。

カスタマーハラスメントへの取組

協会は、カスタマーハラスメントへの取組として、協会役職員に対する相談体制の整備や対応方法・手順の策定、協会内対応ルールの教育・研修を行うとともに、協会役職員に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、協会役職員の安全を確保し、行為者に対し、その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ずるよう努めます。

また、協会役職員は、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。