「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
北海道信用保証協会

１．はじめに

北海道信用保証協会（以下、「当協会」という。）は、「企業とともに、地域のために」という基本姿勢のもと、地域経済の発展に向けて、道内中小企業者・小規模事業者の皆さまに寄り添った支援ができるよう全力で取り組んでいるところです。

その基本姿勢は、お客さまとの対話を通じた信頼関係の構築により実現できるものと考えており、お客さま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、大変重要な機会と考えております。

一方、お客さまによる、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対し、組織として毅然と対応するとともに、職員の安全と尊厳を守り、安心して働くことのできる職場環境の確保に努めます。

お客さまにおかれましては、当協会の本基本方針への取組みにつきまして、ご理解およびご協力をいただきますよう、よろしくお願いします。

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当協会の顧客等からのクレームや言動のうち、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。

（１）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また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または対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求

（２）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

当協会は、お客さまからのご意見やご要望に対し、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員の安全確保および適正な業務運営のため、対応の中止、面談の終了その他必要な措置を講じる場合があります。

また、悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携のうえ、法的措置を含めて毅然と対応します。

以　上