

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当公庫は「政策金融の担い手として、安心と挑戦を支え、共に未来を創る。」という使命のもと、お客さまに傾聴の姿勢で臨み、実態・要望を深く理解し、政策金融の的確な実施に取り組んでいます。

一方、一部のお客さまの中には、不当な要求や社会通念上許容される範囲を超える迷惑行為など、役職員の尊厳を傷つけるものもみられます。

このような行為に対し、毅然として対応することが、役職員を守り、お客さまとの関係をより良いものにすることや、良質なサービス提供に繋がると考え、当公庫の人権方針も踏まえて、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当公庫では、カスタマーハラスメントを「お客さまや取引先、その他公庫の行う業務に関係を有する方の言動であって、当公庫の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、役職員の就業環境を害するもの」と定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

具体的には、以下のような行為を指し、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ①身体的な攻撃（暴力、傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ③威圧的な言動
- ④土下座の要求
- ⑤継続的、執拗な言動
- ⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑦性的、差別的な言動
- ⑧役職員個人への攻撃、要求
- ⑨合理性を欠く不当・過剰な要求
- ⑩公庫や役職員の信用を棄損させる内容や個人情報等のSNS等へ投稿
- ⑪支店等への不法侵入、立ち入り

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントを受けた場合、役職員の安全を最優先します。また、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

お客さまに対しては、誠意をもって対応しますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以降の対応をお断りすることがあります。さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等と連携の上、毅然と対応します。