カスタマーハラスメント対応基本方針

令和８年１０月
和歌山県農業信用基金協会

１．はじめに

和歌山県農業信用基金協会（以下、「当会」という。）は、利用者の皆さまや取引先等（以下、「利用者の皆さま等」という。）からのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応え、より高い満足を提供することを心がけています。

そのためには、全役職員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境を確保することが、重要と考えています。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しております。当会においても役職員の人格や尊厳を傷つけるこれらの要求や言動の結果、職場環境に影響を及ぼす事案も発生しており、重要な経営課題となっています。

当会は、日ごろの取引や対応において、利用者の皆さま等に誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮に社会通念の範囲を超えた要求や言動が利用者の皆さま等からあった場合には、誠実な対応を前提としつつ、必要に応じて、毅然とした態度で組織的に対応します。

２．カスタマーハラスメントの定義

当会では、「利用者の皆さま等からのお申し出・言動のうち、役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（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもの）により、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません】

- 契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く商品交換の要求又は金銭補償の要求、過度又は相当性を欠く謝罪の要求
- 当会の提供する商品・サービスの内容とは関係のない要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS 等のインターネット上への役職員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
- 威圧的な言動

・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動
・性的な言動・セクシュアルハラスメント
・役職員個人への攻撃・要求、プライバシーの侵害

３．カスタマーハラスメントへの対応

当会は、以下の体制を構築しています。

・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
・役職員への教育・研修の実施
・職員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、当会が総合的に判断した結果、カスタマーハラスメントに該当すると認めた場合には、役職員一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底いたします

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合等には、警察・弁護士等の関係機関と連携し対応いたします。

４．利用者の皆さま等へのお願い

当会は、今後も引き続き、公的保証機関として、利用者の皆さま等と良好な関係を築いてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申しあげます。

以　上