

令和7年4月1日制定

山梨県農業信用基金協会（以下本会）では皆様からの信頼・期待に応えるべく日々業務に取り組んでおります。

皆様からの事業運営等への改善を求める正当なご意見・ご要望をいただく一方で、常識の範囲を超えた暴言や暴力、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為を受けることが危惧されています。これらの行為は本会の役職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

本会は、皆様のご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、役職員一人ひとりを守り、人権を尊重するため、下記により毅然とした態度で対応いたします。

記

1. 本会のカスタマーハラスメントの定義

皆様からのご意見・ご要望のうち、当該ご意見・ご要望の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、役職員の就業環境が害されるものを指します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

本会では、施設の内外を問わず本会役職員に対する皆様による以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。なお、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。

- 時間拘束型（長時間の拘束、居座り、電話等）
- リピート型（執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て等）
- 暴言型（怒鳴り声をあげる、役職員に対する侮辱・人格否定・名誉を棄損する発言等）
- 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける等）
- 威嚇・脅迫型（脅迫的発言、反社会勢力との関係性示唆等）
- 権威型（権威の振りかざし、執拗な特別扱いの要求、謝罪文や土下座の強要等）
- 店舗外拘束型（クレームの詳細が不明なまま自宅や喫茶店に呼びつける等）
- 誹謗中傷型（インターネット上への名誉棄損・プライバシー侵害情報の掲載等）
- セクシュアルハラスメント型（不要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的発言等）
- 過剰要求型（できないことへの要求、過度な贈答品要求等）

3. カスタマーハラスメントに対する本会の対応

カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向け取り組みます。

悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合や、それが継続する場合は、お客さまへご説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがございます。

また、他のお客さまや役職員の安全を確保するため、警察や弁護士などの外部専門家と迅速に連携いたします。

以上