

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、「顧客志向に基づいたクレジット事業を通じ健全な消費者信用を提供し、社会・経済に貢献する」という経営理念の下、安心できるサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心できる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ります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、「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。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚労省では「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、労働者の就業環境が害されるもの」と、カスタマーハラスメントを定義しています。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりであると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

○「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・従業員個人へ合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

○「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）・威圧的な言動
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・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、監禁）
- ・長時間の拘束
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- 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。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

以上

株式会社 四国しんきんカード
代表取締役社長 臼井 智

制定日：令和8年9月1日