カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年９月
東京都農業信用基金協会

当協会は、農家・組合員等（以下「利用者等」という。）への貸付けについてその債務を保証することにより、利用者等が必要とする資金の融通を円滑化することを目的とし、誠実で丁寧な対応を行っております。

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。当協会に置いても社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動が利用者等からあった場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。

（カスタマーハラスメントの定義）

１．当協会では、「利用者等からの申出・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」と定義します。

【対象となる行為の例（これらに限るものではありません】

○身体的・精神的な攻撃やハラスメント　○継続的・執拗な言動
○威圧的・脅迫的な言動　　○プライバシーの侵害や名誉棄損
○正当な理由のない要求

（カスタマーハラスメントへの対応）

２．当協会は、以下の体制を構築しています。

①カスタマーハラスメントへの対応方法や手順を定めたマニュアルの制定
②役職員への教育・研修の実施
③職員のための相談窓口

カスタマーハラスメントであると判断した場合には、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。

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、厳正に対応します。

以　上