

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、企業理念の下、安心できる金融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います。

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ぐと考え、「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

厚生労働省では、「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、名誉棄損、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)
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃
 - ・会社や従業員の信頼を毀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

- 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。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

しまぎんユーシーカード株式会社

代表取締役社長 吉川 隆博

制定日：2026年4月30日