「カスタマーハラスメント対応に関する方針」 の策定・公表について

独立行政法人住宅金融支援機構（本店：東京都文京区後楽1-4-10、理事長：毛利 信二、以下「当機構」といいます。）は、職員の安全と尊厳を守り、安心して働ける職場環境を確保するため、「カスタマーハラスメント対応に関する方針」を別紙のとおり策定し、令和7年9月19日、当機構ホームページにおいて公表いたしましたので、お知らせします。

本方針は、職員が業務に従事する中で一部のお客さまから受ける不当な要求やハラスメント行為に対し、毅然とした対応を行うための基本的な考え方や具体的な対応策を定めたものです。

また、職員が安心して業務に従事できるよう、カスタマーハラスメントへの対応体制を整備し、研修の実施やアフターケア体制の構築を進めてまいります。

本方針の策定により、当機構は職員の安全と尊厳を守るとともに、国民の住生活の向上に貢献する使命を果たすため、より良いサービス提供に努めてまいります。

本リリースに関するお問い合わせ先

住宅金融支援機構 経営企画部広報グループ 長岡／熊谷／内藤／木下／長谷川 TEL 03-5800-8019
住宅金融支援機構ホームページ <https://www.jhf.go.jp/>

独立行政法人住宅金融支援機構のカスタマーハラスメント対応に関する方針

1 はじめに

独立行政法人住宅金融支援機構(以下「当機構」といいます。)は、国民の住生活の向上に貢献することを使命とし、誠実で信頼性の高いサービスを提供することを目指しています。

当機構は、お客さまの声に耳を傾け、サービスの向上に努める一方で、職員の安全と尊厳を守り、当機構の職員が安心して働ける職場環境を確保することも重要と考えています。そのため、一部のお客さまによる不当な要求やハラスメント行為に対しては、毅然とした対応を行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

当機構では、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和41年法律第132号)及び厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

「当機構において行われるお客さまの言動であって、当機構の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により当該職員の就業環境が害されるもの」

3 対象となる行為

お客さまの言動がカスタマーハラスメントに該当するかについては、次の観点から判断します。

- (1) お客さまが要求される内容が妥当であるか
- (2) お客さまが要求を実現されるためにとられる言動の手段・態様が、社会通念上許容される範囲のものであるか

カスタマーハラスメントに該当する例として、主に以下の行為が挙げられますが、これらに限られるものではありません。

- ・長時間の電話又は居座り
- ・執拗な電話や面会の要求
- ・暴言、侮辱、人格否定又は個人攻撃
- ・暴力、威嚇、脅迫
- ・土下座の要求
- ・店舗外への呼びつけ
- ・SNS等での誹謗中傷
- ・性的・差別的な言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントに備えた体制整備

カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整備し、職員が安心して働ける環境を提供します。

必要な知識と対応方法に関する研修を実施します。

職員の心身の健康を支えるアフターケア体制を整備します。

(2) カスタマーハラスメント発生時の対応

お客さまの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応をお断りすることがあります。

また、お客さまの言動がカスタマーハラスメントに該当し、悪質な行為であると判断した場合は、警察や弁護士と相談の上、法的措置を含めた適切な対処を行います。