

各 位

令和8年1月9日
日本貸金業協会
会長 倉中 伸

貸金業界におけるカスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

貸金業者は、我が国の金融構造において、消費者及び事業者に利便性の高い金融商品を提供することにより、預金取扱金融機関を補完する重要な役割を果たしています。日本貸金業協会の協会員は、各社の基本理念のもと、お客さまのご要望に真摯に対応し、お客さま満足度の更なる向上に日々取り組んでいます。

一方で、貸金業界のみならず様々な業界でカスタマーハラスメントが社会問題化しており、協会員に対する悪質な言動、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為が確認されています。これらの実情を踏まえ、当協会の従業員が安心して働くことができる環境を整備することで、より質の高い商品・サービスをお客さまに提供し、ご満足いただくため、当協会では「貸金業界におけるカスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

日本貸金業協会では、カスタマーハラスメントを「顧客等からの言動のうち、(1) 要求内容の妥当性や、(2) 当該要求実現のための手段が社会通念上不相当な言動によって、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、具体的には以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 顧客の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ①提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ②要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ③不当・過剰な要求（合理性のない金品・サービス・謝罪・従業員の処分の要求）

(2) 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

- ①身体的・物理的な攻撃（暴行、傷害、器物破損）
- ②精神的な攻撃（威嚇、恫喝、脅迫、中傷、侮辱、名誉棄損、差別的言動）
- ③性的な言動（卑わいな言動、個人的な質問、関係の強要、身体への接触）
- ④拘束的な行動（長時間の電話・面談、不退去）
- ⑤継続的な、執拗な言動（要求の過度な繰り返し、度重なる電話・メール）
- ⑥プライバシーの侵害（無断の写真撮影・録画・録音、個人情報のSNS等への投稿）

3. 対応方針

(1) 協会員への対応

カスタマーハラスメント対応の基本的な姿勢を明確にするとともに、マニュアルを整備し、それらについて当協会員へ啓発・研修を行います。

また、当協会員に対しては、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、安心して相談できる体制を整備すること、また、協会員の従業員が被害にあった場合は、心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組むことを推奨します。

(2) 協会員によるお客さま対応

商品やサービスの品質、接客態度等へのご意見、苦情は、業務の改善や新たな商品・サービスの開発につながる貴重な機会であり、協会員は真摯に耳を傾け、迅速、丁寧、誠実に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントが発生した場合は、協会員の従業員を守るために従業員個人の問題としてではなく組織全体の問題として毅然とした対応を行います。この場合、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、必要に応じて、警察または弁護士等に相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じます。

当協会員は、より良いサービスを提供するため、本方針を遵守いたします。
皆様におかれましては、本方針に対するご理解のほど、なにとぞよろしくお願いいたします。