カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

全国信用協同組合連合会（以下「全信組連」といいます。）は、信用組合業界の発展に資する中央機関として、会員組合への支援や各種サービスの提供を通じ、信用組合業界の健全な発展に取り組んでいます。

会員組合をはじめ関係者の皆さまからのご意見・ご要望はサービス改善の貴重な機会と考えています。

一方で、人格否定の暴言や脅迫、暴力などがあった場合には、モチベーションの低下や離職などを招き、結果的には会員組合に対して十分なサービスを提供できなくなる事態にも繋がりかねません。

そこで、全信組連としては、会員組合に今後もより良いサービスを提供し、「相互扶助」の理念を実現し続けるためにも、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うことが必要と考え「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

２．カスタマーハラスメントの定義

全信組連では、「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」に基づき、「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の全信組連の事業に関係を有する者の言動であって、全信組連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」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

全信組連がカスタマーハラスメントと考える言動の具体例としては以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。当会としては、個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断した上で適切な措置を取ります。

【カスタマーハラスメントの具体例】

①不当な内容の要求

・土下座の要求
・不合理または過剰なサービスや対応の要求
・正当な理由のない賠償、謝罪等の要求

②不当な行動・発言

・殴る、蹴る、叩く、物の投げつけなどの身体的な攻撃
・暴言や脅迫、侮辱的発言などの精神的な攻撃
・差別的な行為、発言
・セクシャルハラスメント（性的な言動）
・ＳＮＳ／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損
・従業員に対するプライバシー侵害
・合理的な理由のない長時間の電話
・長時間の拘束や事務所等への居座り
・業務時間外や休日における業務対応の要求

３．カスタマーハラスメントへの対応

全信組連は、カスタマーハラスメントへの対策として、カスタマーハラスメントの発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

【当会内対応】

・カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、当会内教育を実施します。

・職員のための相談対応体制を整備し、カスタマーハラスメントが発生した場合には早期に対応方針を決定します。

・カスタマーハラスメント被害にあった職員に対しては必要な支援を行います。

【当会外対応】

・当会職員が受けた行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、ただちに中止を求めるとともに、原則として対応をお断りさせていただきます。

・カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

2026 年 10 月 1 日

全国信用協同組合連合会