

令和7年7月16日
大分県信用組合

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当組合では、お客さまへより良いサービスを提供するためにも、職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を提供することが重要だと考えております。

しかしながら、万が一お客さまからの社会通念上不相当な要求や言動等の行為により、職員の人格や尊厳が傷つけられるようなことがあった場合には、健全な職場環境を維持し職員を守るため、お客さまに対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。またお客さまからこれらの行為を受けた際は、職員が上席者等に報告・相談することを奨励しており、組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき、「お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても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り、職員の就業環境が害されるおそれのあるものに該当する行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) お客さまによる暴力・暴言
- (2) お客さまによる過剰または不合理な要求
- (3) お客さまによるその他ハラスメント行為
- (4) お客さまによるその他迷惑行為（誹謗中傷等）

※上記に限らず、「お客さまからの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も対象となります。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に判断します。

該当する行為があったと当組合が判断した場合には、お取引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には、警察、弁護士等の然るべき機関に相談のうえ、対処いたします。

以 上