

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月1日
熊本県信用組合

1. はじめに

当組合は、「相互扶助」を基本理念としています。「相互扶助」は単に資金を融通することだけを指すものではなく、組合員相互の関係を結び、地域社会におけるコミュニティ形成の中心となることで、組合員間の協力・協同を支えることも、当組合の大きな使命です。

当組合がこのような使命を果たすためには、役職員が組合員の皆様をはじめとするお客様との間で良好な関係を持ち、高いモチベーションを持って業務に取り組む環境を構築することが欠かせません。

一方で、近年、従業員等に対して心ない発言や行動により就業環境が害される、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な課題となっています。このような行為が従業員等の人権を脅かすものとして許されないことはもちろんですが、モチベーションの低下や離職などを招き、結果的にはお客様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がねません。

そこで、当組合としては、お客様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. 当組合におけるカスタマーハラスメントの定義

当組合では、お客様からの要求や言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応であり、役職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

当組合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。当組合としては、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うえで適切な措置を取ります。

【対象となる具体例】

(1) お客様による不当な内容の要求

- ・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) お客様による不当な行動・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棄損
- ・役職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

当組合は、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発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

【組合内対応】

- ・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、組合内教育を実施します。
- ・役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役職員に対しては必要な支援を行います。

【組合外対応】

- ・お客様の行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、役職員の安全確保を最優先とし、ただちに中止を求めるとともに、原則として対応をお断わ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。

以上