カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

一般社団法人東京都信用組合協会（以下、当協会）は、東京都内信用組合の業界団体として、会員信用組合への各種支援や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おります。

会員信用組合をはじめ関係者のみなさまからのご意見・ご要望はサービス改善のための貴重な機会と考えております。今後もより良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で安心して働ける職場づくりが重要であることから、当協会としては、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ため、「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

当協会では、「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（労働施策総合推進法)」に基づき、「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他当協会の事業に関係を有する者の言動であって、当協会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越えたものにより、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。

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。当協会としては、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、適切な措置を講じます。

【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
- 不合理又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、物を投げる等の身体的な攻撃
- 暴言や脅迫、侮蔑的発言等の精神的な攻撃
- 差別的な行為や発言
- 性的な言動（セクシャルハラスメント）
- ＳＮＳやインターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉棄損
- 職員に対するプライバシーの侵害
- 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

当協会は、カスタマーハラスメントに対して、以下の対応を行います。

【当協会内対応】

・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。

【当協会外対応】

・職員が受けた行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、ただちに中止を求めるとともに、原則としてその後の対応をお断りいたします。

・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、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処いたします。

２０２６年１０月１日

一般社団法人　東京都信用組合協会