

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

一般社団法人全国労働金庫協会（以下「本協会」という）は、お取引先の皆様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、お取引先の皆様にご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。お取引先の皆様に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環境を整備することが重要だと考えています。

近年、お取引先の皆様等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントが社会的に問題となっています。お取引先の皆様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くのみならず、多くのお取引先の皆様により良いサービスの提供を妨げる要因になりかねず看過することはできません。

そこで、本協会では多くのお取引先の皆様により良いサービスを提供するべく、お取引先の皆様等から社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合の対応に関して「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。

1. カスタマーハラスメントの定義

お取引先の皆様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、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って、当該手段・態様により、業務または職員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- | | |
|-------------------------------|---|
| ・身体的な攻撃（暴行・傷害） | ・性的な言動 |
| ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言） | ・職員個人への攻撃、要求 |
| ・威圧的な言動、土下座の強要 | ・合理的な理由の無い金銭補償の要求、謝罪の要求 |
| ・継続的な、執拗な言動 | ・許可のない職員や施設の撮影 |
| ・長時間にわたる拘束、拘束的な行動（不退去、居座り、監視） | ・SNSやインターネットへの投稿（写真、音声、映像、職員名等の公開）、誹謗中傷 |
| ・差別的な言動 | ・その他著しい迷惑行為 |

3. カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと本協会が判断した場合、他のお取引先の皆様や職員の安全確保のため警察への通報や弁護士等への相談を含め、関係法令に基づき適切に対応させていただきます。また、悪質と判断した場合は警察・弁護士等に相談のうえ厳正に対応させていただくとともに、お取引等をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

4. お取引先の皆様へのお願い

本協会は、お取引先の皆様に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。万一、お取引先の皆様等からカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に則り毅然と対応いたします。ご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

2026年9月24日理事会制定
一般社団法人 全国労働金庫協会