

# <カスタマーハラスメントに対する基本方針>

ハナ信用組合

## 1. はじめに

ハナ信用組合（以下「当組合」といいます。）は「相互扶助」を経営理念としています。「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、地域社会や職域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、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保ち、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、昨今、ごく一部のお客様から、職員に対して心ない発言や行動がおこなわれ、就業環境が害される例が見受けられます。このような行為が職員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

当組合においては、第 217 回国会に提出された「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等の一部を改正する法律案」を参考に、「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当組合の事業に関係を有する者の言動であって、当組合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。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「お客様の要求内容が妥当性を欠く場合」の例
  - ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
  - ・要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

②「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例  
(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNS／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）
- ・不可能な行為や抽象的な行為の要求
- ・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の発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

#### 【職員への対応】

- ・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。
- ・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。

#### 【お客様への対応】

- ・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、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。