

都留信用組合の顧客ハラスメントに関する対応方針

令和7年3月21日 制定

1. はじめに

都留信用組合（以下、「当組合」といいます）は、組合信条に「郷土のために生まれた都留信用組合は、郷土と共に発展する」を掲げ、すべての生活者の豊かな暮らしと、すべての事業者の繁栄を願い、全従業員がお客さまからの信用・信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供するよう努めております。

そのためには、従業員が心身ともに健康に働ける環境づくりが不可欠であり、顧客ハラスメントに該当する言動・行為に対しましては、誠意をもちつつも毅然とした態度で対応します。

2. 顧客ハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、以下に該当し、これらにより当組合の業務または従業員の権利や就業環境が害されるものをいいます。

- ①要求内容が妥当性を欠く場合
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当な場合

3. 顧客ハラスメントに該当し得る行為の例示

顧客ハラスメントに該当し得る行為の主な例は以下の通りですが、これらはあくまで例示であり、これらに限るものではありません。

- 時間拘束：長時間の拘束や居座り、電話などにより業務に支障を及ぼす行為など
- 反復：頻繁に来店し（または訪問時）、その度にクレームを言う、度重なる電話、複数部署にまたがるクレームなど
- 暴言・暴力：大声や暴言で従業員を執拗に責める、大声での恫喝や罵声、暴言を繰り返す、身体的な攻撃を行うなど
- 脅迫：威圧的な言動や反社会的な言動、物を壊す行為、SNSやマスコミへの暴露をほめかした脅しなど
- 立場の利用：優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求、土下座の強要、書面による謝罪の要求など
- ハラスメント：従業員へのつきまとい、性的な言動や盗撮、過度な接触、差別的な言動、SNSやインターネット上での誹謗中傷行為など
- 正当な理由のない過度な要求：言いがかりによる金銭要求、制度上できないことへの要求、契約内容を超えた過度な要求、従業員個人への攻撃・要求など

4. 顧客ハラスメントへの対応

顧客ハラスメントに該当し得ると当組合が判断した場合は、事実関係の正確な確認とお客さまの要望・要求を踏まえ、妥当性や社会通念上相当であるか検討したうえで合理的な解決に向けて該当性の有無を検討します。

その結果、顧客ハラスメントに該当すると当組合が判断した際は、対応をお断りさせていただく場合があります。また、悪質と判断した場合は、必要に応じて警察等の外部機関、弁護士等の外部専門家と事象を連携し、法的措置を含め厳正に対処致します。

以上