

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

■はじめに

一般財団法人共済団（以下、「本財団」という。）は、お客様から頂くご意見に真摯に向き合い、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。

一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、本財団における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものとします。

■対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求、従業員の個人情報などを SNS やインターネットへ投稿する行為
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、お客様対応をお断りさせていただく場合があります。

さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等、然るべき機関等に相談の上、厳正に対処します。