

神戸市職員信用組合カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

神戸市職員信用組合(以下「当組合」といいます。)では、「相互扶助の精神に基づく協同組合組織として、組合員の福利厚生に貢献するとともに、組合員にもっとも身近で信頼される金融機関を目指します。」ということを経営理念として掲げ、組合員の皆様に満足度の高い商品や金融サービスを提供し、より多くの組合員の生活をサポートすることを目指しております。

そのためには、組合員の皆様との良好な関係の構築・維持とともに、当組合の職員が心身ともに健康で安心して働ける環境の確保が必要不可欠と考えております。

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行われ、就業環境が害される例が見聞きされています。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、結果的に十分なサービスの提供ができなくなる事態にも繋がりかねません。

そこで当組合としては、今後もよりよいサービスを提供し、経営理念を実践し続けるためにも、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「神戸市職員信用組合カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた言動(※)であること
- 当組合の職員の就業環境が害されること

※「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「手段・態様」及び「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。

なお、言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの(言動の内容の妥当性を問いません)

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃

- ・威圧的な言動 ・継続的、執拗な言動(長時間・長期間に渡る対応等)
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求(土下座の要求等)

(2) 言動の内容が妥当性を欠くもの

- ・当組合に瑕疵・過失が認められない金融サービスに対する要求
 - ・当組合が提供すべき金融サービスの内容とは関係がない要求
- ※上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4. 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。

【組合内対応】

- ・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必要な支援を行います。

【組合外対応】

- ・お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた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・弁護士等のしるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

2026年4月
神戸市職員信用組合