

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

全国信用金庫厚生年金基金（以下「当基金」という。）は、規約において「加入員の脱退、老齢又は死亡について給付を行い、もって加入員及びその遺族の生活の安定と福祉の向上を図ること」を目的として掲げ、日々の業務に取り組んでおります。

また、加入事業所、加入員及び年金受給者をはじめとする関係者の皆さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、業務運営上、大変貴重なものであると認識しております。

一方で、近年、正当なご意見・ご要望の限度を超えた、暴言、威圧的な言動、不当な要求などといった、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な問題となっています。こうした行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、当基金の適正な業務運営にも支障を及ぼしかねません。

役職員の安全な就業環境を確保することで、役職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、適正な業務運営を継続することにつながると考え、本基本方針を定めました。

※本基本方針では、当基金で働く全ての人を「役職員」、当基金の役職員が業務運営上対応する全ての人を「関係者」として定義し、それぞれ使用しております。

2. カスタマーハラスメントの定義

当基金では、関係者の皆さまから役職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、以下のとおりであると考えております。

当基金は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応いたします。

（1）暴言・暴力など

- ①身体的な攻撃（暴力行為等）
- ②精神的な攻撃（暴言等）
- ③威圧的な言動
- ④差別的な言動

(2) 過度または不当な要求

- ①当基金業務に瑕疵、過失が認められない事案に対する要求
- ②当基金業務として提供していない内容の要求
- ③過度な金銭補償の要求
- ④過度な謝罪の要求

(3) その他ハラスメント行為・迷惑行為

- ①性的な言動
- ②土下座の要求
- ③執拗な言動
- ④長時間に渡る拘束
- ⑤役職員個人への攻撃や嫌がらせ
- ⑥その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当基金はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

- (1) カスタマーハラスメントに該当すると当基金が判断した場合には、毅然とした対応を取らせていただきます。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。

5. 役職員への対応

当基金は役職員に対し、以下の対応を実施いたします。

- (1) 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、教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの被害者に対しては必要な支援を行います。

当基金は、適正な業務運営を継続するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本基本方針を遵守いたします。

今後とも、本基本方針に対するご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。

2026年10月1日

全国信用金庫厚生年金基金
理事長 八木 敏郎

【お問い合わせ】全国信用金庫厚生年金基金 総務部

〒104-0031 東京都中央区京橋 3-8-1 電話 03 (5159) 7500