

企業年金連合会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

企業年金連合会（以下「当連合会」という。）は、受給権者、受給権者の代理人・遺族、企業年金や取引先その他関係者（以下、総称して「お客様等」という。）へのサービス向上に努めております。お客様等から寄せられるお問合せや御意見に対しては、誠実かつ真摯に向き合い、適切な対応に努めます。

一方で、当連合会の職員に対して、暴言や威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為（カスタマーハラスメント）が見受けられた場合は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くだけでなく、業務継続に支障を及ぼすおそれがあります。

当連合会は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行うとともに、本基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、お客様等からの言動や要求内容の妥当性に照らして、当該要求の実現のための手段・態様が社会通念上不当なものであって、職員の就業環境が害される行為を対象とします。

3. カスタマーハラスメント行為

- ・暴力、暴言、大声、威嚇、差別的発言、人格を否定する発言、その他侮辱的な言動
- ・執拗な説教、過度な時間の拘束、合理的な理由のない長時間の居座り
- ・著しく不当な金品の要求、土下座の強要
- ・職員のプライバシーを侵害する行為（SNS 等への職員の写真・氏名公開など）
- ・その他、社会通念上相当な範囲を超える対応の強要や合理性を欠く不当な・過剰な要求

4. 当連合会の対応

- ・職員に対しては、カスタマーハラスメント発生時に適切に対応するため、体制の整備や対応方法・手順の策定を行います。
- ・当連合会が「カスタマーハラスメント行為」に該当すると判断した場合は、その場での対応の打ち切り等をさせていただく場合があります。また、特に悪質と判断される行為（脅迫・暴行・器物破損など）に対しては、警察への通報や弁護士等の専門家に相談の上、法的措置を含め厳正に対処いたします。