

## カスタマーハラスメント対応の基本方針

### 1. はじめに

国民年金基金連合会（以下「当連合会」といいます。）は、国民年金基金からの年金・一時金の支給、個人型確定拠出年金（iDeCo）の運営などの事業に取り組んでおり、お客さまへの丁寧な対応に努めています。

一方で、ごく一部のお客さまから当連合会の業務に携わる役職員に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられます。当連合会は、これらの行為から役職員を守り、安心して働くことができる職場環境や適切な業務運営を維持するため、組織として毅然とした対応を行います。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当連合会では、厚生労働省が示す「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」を踏まえ、お客さまから役職員に対する行為であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、役職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

#### ＜該当する行為の例＞

主に以下の行為が挙げられますが、これらに限られるものではありません。

- ・長時間にわたる電話、居座り、不退去
- ・継続的・執拗な言動
- ・暴言、侮辱、人格の否定、差別的言動、性的な言動
- ・暴力・威嚇・脅迫・怒声・権威的（説教的）態度
- ・過剰な謝罪要求
- ・SNS やインターネット上の誹謗中傷
- ・役職員のプライバシー侵害
- ・個人情報・プライバシー情報の開示要求
- ・役職員の解雇・罰則・異動の要求
- ・土下座の要求
- ・執務スペース等への無断立ち入り
- ・正当な理由のない過度な要求

### 3. 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あった場合は、電話等の対応をお断りさせていただきます。

また、特に悪質な行為と判断されるときは、警察や弁護士と相談の上、厳正に対応させていただきます。

なお、当連合会では、サービス向上、カスタマーハラスメントの防止等を目的として、通話及び会話を録音させていただきます。