

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針の目的

当金庫は、「お客さまとの共感と信頼を大切にする」経営理念のもと、「お客さま本位」の業務による商品・サービスの向上に取り組んでおります。

一方で、お客さまの中には、当金庫職員（派遣職員等の雇用形態を問わず、当金庫で働く全ての職員）に対して、度を越えた暴言や暴力行為、長時間にわたる苦情申し立てによる拘束、対応できる範囲を超えた不当な要求、強要、迷惑行為等が見受けられることがあります。

このような行為は、当金庫で働く役職員の人権を侵害し、働きやすい職場環境を害するものであり、犯罪行為となる場合もあります。

当金庫は、お客さまの多様なニーズ、ご意見・ご要望を真摯に傾聴し、商品・サービスに反映させ、お客さまから選ばれる信用金庫として、未永く良好な関係を築いてまいりたいと考えております。

その実現のためには、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して適切に対応し、役職員 1 人ひとりをハラスメントから守ることが必要不可欠であることについて、ご理解をいただきたく、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ① お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合は、原則として以降のお客さま対応をお断りします。
- ② 必要に応じて、警察・弁護士などに相談のうえ、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対処します。
- ③ カスタマーハラスメントに関する知識および対応等について職員向け教育を行います。
- ④ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談体制を整備します。

3. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により当金庫で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるものです。

具体的には、以下に例示するものが該当しますが、これらに限るものではありません。

【該当する行為例】

●以下の行為は当金庫施設内に限らず、当金庫職員の訪問場所も含みます。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、罵声）
- ③ 威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む等）
- ④ 継続的（繰り返される）な言動、執拗な（しつこい）言動
（つきまとい、合理的範囲を超える時間的、場所的な拘束・要求）
- ⑤ 差別的な言動、人格を否定する言動
- ⑥ 性的な言動（セクシャルハラスメント行為、待ち伏せ、つきまとい等）
- ⑦ 当金庫職員個人への攻撃、要求
- ⑧ 許可のない役職員や施設の撮影、録音
- ⑨ SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）・誹謗中傷
- ⑩ 当金庫の施設への無断立入、または退去要請を受けても立ち退かず、居座る行為
- ⑪ 当金庫職員に対する法的義務のない行為の要求
（謝罪文書の提出、土下座の要求、強要等）
- ⑫ 当金庫職員に対する過剰または不合理な要求
（サービスとして提供していない内容、契約範囲外の要求、不合理な謝罪の要求等）
- ⑬ 故意による当金庫の施設、器物への損傷・破損行為
- ⑭ その他、これらに類する当金庫の円滑な業務運営を妨げる行為

以上