

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は、経営理念に「共存同栄」を掲げ、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスを提供することを日々心掛けています。

そのために、職員が心身ともに健康で、かつ安心して気持ちよく働ける職場環境の整備や、ご利用いただくお客さまとの良好な関係が必要と考えております。

2. 目的

当金庫では、職員が安心・安全に働ける職場環境づくりと、お客さまに対する良質なサービスの提供やより良い関係性の構築を目的に、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為・言動・要求があった場合への対応に関して、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のような行為と考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) お客さまによる暴力・暴言・誹謗中傷

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ②威嚇・威迫・脅迫・中傷・名誉棄損
- ③人格を否定する発言
- ④個人を侮辱する発言
- ⑤差別的な言動や性的な言動
- ⑥継続的・執拗な言動

(2) お客さまによる過剰または不合理な要求

- ①サービスとして提供していない内容の要求
- ②契約範囲外の内容の過剰要求
- ③社会通念上、受け入れられない要求
- ④当金庫職員に対する解雇等の処罰の要求
- ⑤合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去・居座り・監禁・不相応な長時間または度重なる電話）
- ⑥契約や規約の範囲を超えた金銭等補償の要求
- ⑦合理的理由のない謝罪の要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- ①プライバシー侵害行為
- ②セクシュアルハラスメント行為
- ③その他各種のハラスメント行為

(4) お客さまによるその他迷惑行為

- ① SNSやインターネット上の誹謗中傷 等

上記に限らず、「お客さまからの悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前の対応

- ①お客さま対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を実施します。
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

(2) 発生時の対応

- ①カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に評価します。
- ②カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応させていただきます。
- ③カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- ④カスタマーハラスメントに屈することなくお客さまに合理的・理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
- ⑤悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士等の外部機関、外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。
- ⑥お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。

5. お客さまに対するお願い

当金庫では、より良いサービスを提供するため、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方針を遵守いたします。

万が一お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、前述のとおり対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

6. 対象となる会社の範囲

カスタマーハラスメントに対する基本方針の対象は当金庫および当金庫の子会社とします。

以上

2025年5月1日

三島信用金庫

理事長 高嶋 正芳