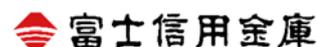


カスタマーハラスメントに対する基本方針



1. はじめに

当金庫は、基本方針に掲げる「地域社会の繁栄に貢献する」「信用の高揚と堅実経営に徹する」「職場の明朗と福利の増進を図る」ことを目指し、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心がけております。

当金庫では、今後もより良いサービスを提供するためには、ご利用いただくお客さまとの良好な協力関係の構築が必要不可欠であると考え、その実現を図るために厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「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。

2. 目的

当金庫では、お客さまへより良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で、気持ちよく働くことができる環境を提供することが重要であると考えております。そのためには、当金庫の考え方や姿勢等をお客さまにご理解いただき、より良い関係性の構築にご協力いただく必要があると考えます。

そして、その結果としてお客さまへのサービスの質が高まるとともに、お客さまの満足度の向上につながると考えております。これからも継続して、当金庫とお客さまがより良い関係性を構築することを実現するために、皆様にご協力いただきたいこと、ご理解いただきたいこと等をお伝えすることを目的としております。

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ついて以下のような行為と考えました。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) お客さまによる精神的・身体的な攻撃

- ・ 暴言や暴力
- ・ 威嚇・威迫・脅迫・中傷・名誉棄損
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 個人を侮辱する発言
- ・ 継続的・執拗な言動

(2) 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に対する要求
- ・ 契約範囲外の内容の要求
- ・ 社会通念上受け入れられない要求
- ・ 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）
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 当金庫従業員への攻撃（解雇等の処罰の要求）

(3) お客さまによるその他のハラスメント行為

- ・ プライバシー侵害行為
- ・ セクシュアルハラスメント行為
- ・ 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の迷惑行為

- ・ SNS やインターネット上の誹謗中傷 等

上記に限らず、「お客さまからの暴力や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の被害にあった職員のケアに努めます。
- ③ 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。
- ④ 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。

5. お客さまに対するお願い

- (1) 当金庫は、より良いサービスを提供するため、本方針に基づき対応いたします。
- (2) 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。

令和7年4月1日 制定