

2026年10月1日

阿南信用金庫

カスタマーハラスメントに対する基本方針
求職活動等におけるハラスメント防止の取組み
の制定について

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

当金庫は、経営理念に「地域の発展と職員の幸せを追求し笑顔あふれる明るい未来を創造します」を掲げ、地域のお客さまのニーズにお応えするため、日々の業務に取り組んでおります。

この度、役職員の安全な就業環境を確保し、お客さまとの関係をより良いものとするにつなげるため、また、採用活動において求職者等の皆さまが安心して面談・選考等に臨むことができるよう、各種ハラスメント行為を禁止する方針を明確化いたしました。

つきましては、以下のとおり方針等を新たに制定いたしましたのでお知らせいたします。

記

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針
2. 求職活動等におけるハラスメント防止の取組みについて

当金庫は、より良いサービスを提供するため、人権を尊重・重視した行動の厳守を全職員に対して周知し、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。

お客さまおよび関係者の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

なお、各方針等の詳細につきましては、次ページ以降をご参照ください。

以上



求職活動等におけるハラスメント防止の取組みについて

阿南信用金庫

当金庫では、各種ハラスメント行為を禁止する方針を定め、人権を尊重、重視した行動の厳守を全職員に対して周知・徹底しています。

採用活動においても、求職者等の皆さまが安心して面談・選考等に臨むことができるよう、下記のとおりルールを定めるとともに、「就活ハラスメント相談窓口」を設置し、就活ハラスメントの防止に努めています。

記

1. 当金庫における求職活動等に関するルール

《面談時間》

- ・原則として当金庫営業時間内に実施することとしています。

《面談場所》

- ・①当金庫施設（会議室・オープンスペース）、②合同企業説明会等の採用イベント会場（主催者が指定または管理する面談場所等）、③求職者所属の学校施設、④喫茶店・レストラン等（個室不可）、⑤WEB会議システムーのいずれかにおいて実施することとしています。

《連絡手段》

- ・求職者活動等に関する連絡は、採用専用マイページ、金庫のSNSアカウント、業務用メールアドレスまたは電話番号により行います。職員個人のプライベートなSNS等による直接のやり取りは禁止しています。

《実施体制》

- ・会議室など閉じられた空間で面談を行う際には、必ず複数人で実施します。
- ・ハラスメントおよび差別に繋がるような本人の適性・能力に関係のない事項（本籍や家族に関することなど本人に責任のない事項や、思想・信条など本来自由であるべき事項）に関する質問は、一切いたしません。
- ・職員個人が私的なお酒の席に誘うことはいたしません。

2. 当金庫における就活ハラスメント相談窓口

当金庫では、求職者の皆さまが当金庫職員からハラスメントと思われる行為を受けた場合の相談・苦情を受け付ける窓口を設置しています。

万が一、当金庫の職員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、迅速かつ適切に対応いたします。なお、ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応いたします。

また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどにより、不利益な取り扱いを行ったり、採用選考の判断に影響を及ぼしたりすることはありませんので、安心してご相談ください。

【就活ハラスメント相談窓口】

《当金庫窓口》 阿南信用金庫 検査部 または 総務部コンプライアンス室
TEL：0884-22-1226（受付時間：平日 9 時～17 時）
MAIL：1803soumu@anan-shinkin.jp

カスタマーハラスメントに対する基本方針

阿南信用金庫

1. はじめに

当金庫は、経営理念に「地域の発展と職員の幸せを追求し笑顔あふれる明るい未来を創造します」を掲げ、地域のお客さまのニーズにお応えするため、日々の業務に取り組んでおります。また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と考えております。一方で、一部のお客さまの要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつながると考え、本基本方針を定めました。

※本基本方針では、当金庫で働く全ての人を「役職員」、業務上対応する全ての人を「お客さま」として定義し、それぞれ使用しております。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまから役職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、以下のとおりであると考えております。当金庫は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応いたします。

(1) 暴力・暴言など

- ①身体的な攻撃（暴力行為等） ②精神的な攻撃（暴言等） ③威圧的な言動 ④差別的な言動

(2) 過度または不当な要求

- ①サービスに瑕疵、過失が認められない事案に対する要求やサービスとして提供していない内容の要求
②過度な金銭補償の要求や過度な謝罪の要求

(3) その他ハラスメント行為・迷惑行為

- ①性的な言動 ②土下座の要求 ③執拗な言動 ④長時間に渡る拘束
⑤役職員個人への攻撃や嫌がらせ ⑥その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当金庫はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

(1) お客さまの行為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には、毅然とした対応を取らせていただきます。

(2) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。

5. 役職員への対応

当金庫は役職員に対し、以下の対応を実施いたします。

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、教育を行います。
(2) カスタマーハラスメントの被害者に対しては必要な支援を行います。

当金庫は、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基本方針を遵守いたします。お客さまにおかれましては、本基本方針に対するご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。

以 上