

## 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、会員、お客さま、そして役職員をはじめとする地域のすべての人々の成長と幸せの為に、金融サービスを提供することで地域金融機関として地域が抱える課題解決に貢献し、持続可能な地域社会を創る事を目指して、日々の業務に取り組んでおります。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、サービス等の改善に向け誠実に対応するよう努めておりますが、一部のお客様の要求や言動の中には、役職員の人格を否定し社会通念上相当な範囲を超えらると思われるものもございます。

当金庫は、今後もお客様とのより良い関係性を築き、質の高い顧客サービスを継続的に提供する為には、役職員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を作ることが重要であると考え、本基本方針を定めました。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当金庫では、お客様からの要求・言動のうち、当該要求の内容の妥当性に照らして、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迷惑行為であって、役職員の就業環境が害されるおそれがあるものを、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

当金庫では、カスタマーハラスメントに該当するお客様からの行為を、以下のとおりであるとと考えております。なお、以下は例示であり、これらに限定するものではありません。

#### (1) 暴力・暴言

- ① 身体的な攻撃(暴力行為・傷害等)
- ② 精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・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実に対する要求
- ② サービスとして提供していない内容の要求
- ③ 過度な金銭補償の要求
- ④ 過度な謝罪の要求

(3) その他のハラスメント行為・迷惑行為

- ① 性的な言動(含セクシャルハラスメント等)
- 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(含プライバシーの侵害行為等)
- ⑥ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑦ 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

- (1) 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、事実関係を調査し、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを慎重に判断します。
- (2) お客様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頂きます。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携・協力すると共に、お取引をお断り、または中止させて頂く場合がございます。
- (4) カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアに努めます。

#### 5. 役職員への対応

- (1) カスタマーハラスメントへの当金庫の基本方針を明確化し、役職員への周知を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談対応体制を整備します。
- (3) カスタマーハラスメントに関する判断基準や対応方法について研修を役職員に実施します。

#### 6. 結びに

当金庫はお客様により良いサービスを提供する為、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行うことを基本方針として公表いたします。お客様におかれましては本基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致します。

以 上