福島県内８信用金庫による「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に係る共同宣言について

福島県内８信用金庫（会津信用金庫・郡山信用金庫・白河信用金庫・須賀川信用金庫・ひまわり信用金庫・あぶくま信用金庫・二本松信用金庫・福島信用金庫）は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に係る共同宣言を行いましたので、お知らせいたします。

1. 共同宣言の背景と目的

近年、信用金庫業界のみならず様々な業界で顧客からの暴行、暴言、不当な要求など、カスタマーハラスメントが社会問題化しており、令和７年６月には労働施策総合推進法等を一部改正する法律「カスハラ対策法」が成立しました。この法改正により、業界横断的に、そして自治体においてもカスハラ防止のため、必要な措置を条例化等の対応が図られています。こうした中、信用金庫業界もカスタマーハラスメントには毅然として対応し、信用金庫職員が安心して働くことができる環境を整備することで、より質の高いサービスをお客様に提供しご満足いただける様に、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を県内８信用金庫で定め、共同宣言を行うものです。

2. カスタマーハラスメントとは

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. 共同宣言日

令和７年 11 月７日（金）

福島信用金庫