

令和7年2月1日
飯能信用金庫

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針策定の目的

当金庫は、「存在感のある経営を実践し、地域の住民と中小企業の信頼できるパートナーとして地域社会の発展に寄与し、豊かな未来を実現する」という経営理念のもと、お客さまに誠実に向き合い、ご満足いただける質の高いサービスを提供することに日々取り組んでおります。

当金庫では、お客さまに対して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、気持ちよく働ける職場づくりが重要であると考えております。また、これによりお客さまとの良い関係性を築き得ると考え、その実現を図るために「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. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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もので、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

具体的には、以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。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。

●身体的な攻撃（暴行・傷害）	●合理的理由のない謝罪の要求
●精神的な攻撃 （脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）	●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）
●威圧的な言動	●差別的な言動や性的な言動
●土下座の要求	●職員個人への攻撃、要求
●継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動	●SNSやインターネット上での誹謗中傷

3. 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対応について、職員向け教育を行います。
- 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。

(2) 発生時の対応

- ① 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。
- ② カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、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判断します。
- ③ カスタマーハラスメントを受忍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好な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や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 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. 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、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。
- (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。

以上