

# 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、「仕事を通じて幸せを」の経営理念を掲げ、仕事を通じて地域のお客さまと当金庫で働く役職員がともに幸せになることを目指しております。

経営理念の実現には、お客さまとの良好な信頼関係の構築と当金庫の役職員が安心して働ける職場環境を作ることが重要と考えており、「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。

お客さまにおかれましては、当金庫の基本方針に対するご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

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、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あり、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

## 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

### (1) 妥当性を欠いた要求の例

- ① 当金庫の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当金庫の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

### (2) 社会通念上不相当な言動の例

- ① 身体的（暴行、傷害等）、精神的（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）な攻撃
- ② 威圧的な言動、土下座の要求等
- ③ 継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動等
- ④ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ⑤ 差別的、性的な言動等
- ⑥ 役職員個人への攻撃、要求等
- ⑦ 役職員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ⑧ 許可のない役職員等や施設の撮影、録画、録音等
- ⑨ 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求等
- ⑩ 上記各行為に準じる迷惑行為

## 4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 対象となる行為があったと当金庫が判断した場合、対応をお断りさせていただくことがあります。
- (2) 悪質な行為と認められる場合には、警察・弁護士等に相談の上、組織的に毅然と対応いたします。
- (3) カスタマーハラスメントに関する役職員等の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法等を周知、啓発いたします。
- (4) カスタマーハラスメントで被害にあった役職員等のフォロー、ケアに努めてまいります。

以上