

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年8月28日  
いちい信用金庫

### 1 はじめに

当金庫は、経営理念に「地域貢献度ナンバーワン」、「顧客満足度ナンバーワン」、「健全経営ナンバーワン」、「人材の豊かさでナンバーワン」を掲げ、「なんでも相談していただける金融機関」をめざして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ぐと考え、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

お客さまから役職員に対し、その業務に関して行われる迷惑行為であって、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

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。カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、次のとおりであると考えております。

#### (1) 暴力・暴言など

- ① 身体的な攻撃（殴る、蹴る、つばを吐きかける 等）
- ② 精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- ③ 威圧的な言動（営業店内で大声を上げて周囲を威圧する、大声で責める 等）
- ④ 差別的な言動（他者を差別する発言や行為 等）

#### (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
- 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
- ② 執拗な言動（頻繁なクレーム、揚げ足取り 等）
- ③ 長時間に渡る拘束（長時間の居座り、長時間の電話 等）
- ④ 役職員個人への攻撃や嫌がらせ
- ⑤ 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) 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ことがございます。

5 役職員への対応

- (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ささないために本基本方針を遵守いたします。

お客様におかれましては、本基本方針に対するご理解のほど、何卒よろしくお願いいたします。

以上