

お客さま各位

金沢信用金庫

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. はじめに

当金庫では「お客さまと職員から選ばれる金融機関」を目指す姿として、全職員がお客さまからの信頼や期待に応え、より良いサービスを提供することを常に心がけております。

お客さまへのより良いサービスを提供するためには、ご利用をいただくお客さまとの健全な関係の維持が必要不可欠です。その実現を図るために、万一お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

当金庫で働く職員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては毅然とした態度で対応し、当金庫で働く職員が安心して働くことができる健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客さまへは誠意をもって対応し、健全な関係の維持とより良いサービスの提供を行ってまいります。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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ものであり、当該手段・態様により、当金庫職員の就業環境が害されるもので、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、当金庫職員とは正職員、嘱託職員、契約職員、パート職員、派遣職員等金庫において働いている全職員を指します。

**【該当する行為】** ※これら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。

## (1) 暴力・暴言

- ① 暴力行為
- ② 威嚇、脅迫的な発言・文章
- ③ 職員に対する侮辱的発言・文章
- ④ 職員の人格の否定や名誉を毀損する発言・文章

## (2) 過剰または不合理な要求

- ① 正当な理由のない過度な要求
- ② 契約や規約の範囲を超えた対応（返金、サービスの提供等）の要求
- ③ 同じまたは不合理な要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ④ 合理的理由のない謝罪要求
- ⑤ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

## (3) その他ハラスメント行為

- ① SNS やインターネットでの誹謗中傷
- ② 職員のプライバシーの侵害行為
- ③ 職員へのセクシャルハラスメント・差別的な言動

## 3. カスタマーハラスメントへの当金庫の対応姿勢

① 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、当該事案がカスタマーハラスメントに該当する行為かどうか事実関係を確認します。

② カスタマーハラスメントに対しては、お取引をお断り、または中止させていただくなど毅然とした対応を行います。

なお、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察・弁護士等の外部機関に相談・協力を仰ぎ厳正に対処します。

## 4. カスタマーハラスメント対策における当金庫の取組み

## (1) カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

- ① カスタマーハラスメントへの当金庫の基本方針・対応姿勢を明確化するとともに、職員への周知・啓発を行います。また、職員自身も業務内外において、そのような迷惑行為は行いません。
- ② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を監査部コンプライアンスグループに設置し、相談対応体制を整備します。
- ③ カスタマーハラスメント行為に対する対応方法、対応手順を策定します。
- ④ カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての研修を職員に実施します。

## (2) カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

- ① カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先します。
- ② 当該事案を当金庫内で共有するとともに、取り組みの見直し、改善を継続的に行います。

以上