

## カスタマーハラスメントに関する基本方針

当金庫では、お客様等と当金庫職員等の人権を共に尊重し、お客様等には真摯な対応に努め、信頼や期待に応えられるよう心掛けております。

しかしながら、万一お客様等からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動等により、当金庫で働く職員等の人格や尊厳が傷つけられるようなことがあった場合には、安心・安全な職場環境を維持し職員等を守るため、お客様等に対し誠意をもって対応しつつ、組織的に対応して参ります。今後、本基本方針に則った対応を行いながら、安心・安全な職場環境づくりに努めると共に、引き続きお客様等に対し真摯な対応に努め、健全な関係を維持していくことを心掛けます。

### ■ カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、職員等の就業環境が害されるもの。

### ■ カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客様等による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) お客様等による暴力・暴言

- ① 暴力や暴言
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言・文書
- ④ 職員等に対する侮辱的発言・文書

#### (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 合理的範囲を超える時間的・場所的（不退去、居座り、監禁）拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求

#### (3) その他ハラスメント行為等

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシュアルハラスメント行為
- ③ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ④ その他不当で、理由のない悪質行為

### ■ 発生した場合の対応

事実確認を行い、対象となる行為があったと当金庫が判断した場合には、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。さらに悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の然るべき機関に相談のうえ、対処いたします。

以上