２０２５年３月

お客様各位

吉備信用金庫

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．目　的

当金庫は、お客様へのよりよ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環境を整備することが重要であると考えております。

継続して当金庫とお客様がよりよい関係性を構築することを実現するため、健全な職場環境を確保した対応を維持していくことにご理解・ご協力いただきたいと考えております。

２．カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・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、当金庫職員等の就業環境が害されるおそれがあるものとなっております。

３．カスタマーハラスメントに該当する行為

・お客様による精神的・身体的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴行、傷害等）
・お客様による継続的、執拗な言動
・お客様による過剰なまたは不合理な要求
・お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁等）
・お客様によるその他ハラスメント行為（差別的、性的言動等）
・お客様による過剰要求（時間外対応、金銭補償等）
・SNS やインターネット上での誹謗中傷

➢上記の記載は例示であり、「お客様からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

４．金庫対応

・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
・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。
・より適切な対応のため、警察・弁護士等外部専門機関と連携します。

５．対外的対応

・カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断り・中止させていただく場合があります。

以上