

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 9 月
紀北信用金庫

1. はじめに

当金庫は、経営理念に「地域の皆様とともに地域社会の発展に貢献する」を掲げ、地域のお客さまのニーズにお応えするため、日々の業務に取り組んでおります。この経営理念の実現のためには、当金庫で働く役職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが大切であると考えております。

こうした考えのもと、職場環境の安全性を確保することを目的に社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動等があった場合の基本的な方針として「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。

2. 当金庫における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著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境が害される恐れのある行為を「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（該当例）

（1）暴力・暴言など

- ①身体的な攻撃（暴力行為等）
- ②精神的な攻撃（暴言等）
- ③威圧的な言動
- ④差別的な言動

（2）過度または不当な要求

- ①サービスに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）その他ハラスメント行為・迷惑行為

- ①性的な言動
- ②土下座の要求
- ③執拗な言動
- ④長時間に渡る拘束
- ⑤役職員個人への攻撃や嫌がらせ
- ⑥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) 事前の対応

- 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に関する相談窓口を設置します。

(2) 発生時の対応

- ①対象とみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当するか慎重に判断します。
- ②カスタマーハラスメントに屈することなくお客様に合理的・理性的な話し合いを求め、お客様とのより良い関係性の再構築に努めます。
- ③悪質なカスタマーハラスメントに対しては、適切な対応を行うために警察や弁護士などの外部専門家に協力を仰ぐ場合がございます。
- ④カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

5. お客様へのお願い

当金庫は、より良いサービスを提供するため、本対応方針を定めました。お客様におかれましては、当金庫の基本方針への取り組みにつきまして、ご理解並びにご協力を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。