

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は、地域に根ざす金融機関を目指して、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスを提供することを心掛けております。

2. 目的

当金庫では、より良い顧客サービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を提供することが重要だと考えております。

このような考えのもと、ご利用いただくお客さまとの良好な関係性を構築するとともに、職員の人権を尊重するため、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合へ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。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客さま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、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

(1) お客さまによる暴力・暴言・誹謗中傷

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ②威嚇・脅迫的な発言
- ③人格を否定する発言
- ④個人を侮辱する発言
- ⑤性的・差別的な言動
- ⑥SNSやインターネット上の誹謗中傷

(2) お客さまによる過剰または不合理な要求

- ①合理的理由のない謝罪の要求
- ②社会通念上受け入れられない要求
- ③契約範囲外の内容の過剰要求
- ④サービスとして提供していない内容の要求
- ⑤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）
- ⑥職員等に関する解雇等の処分要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- ①プライバシー侵害行為

- ②セクシャルハラスメント行為
- ③その他各種のハラスメント行為

上記に限らず、「お客さまからの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. 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への当金庫の基本方針・基本姿勢を明確化するとともに、職員等へ周知・啓発を行います。
- ②カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法についての教育を実施します。

(2) 発生時の対応

- ①カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか事実関係等を確認します。
- ②上記の事案が確認された場合は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアに配慮します。
- ③カスタマーハラスメントに対しては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の場合は、警察や弁護士等の外部機関、外部専門家に協力を仰ぐとともに、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。

5. お客さまへのお願い

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こさないために本方針を遵守いたします。

万が一お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、前記のとおり対応いたしますので、何卒ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

以上

令和6年11月25日
北群馬信用金庫