カスタマーハラスメントへの対応方針

2026 年 10 月 1 日
小松川信用金庫
理事長　小杉　義明

１．はじめに

当金庫は、経営理念に「三者共栄」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。
また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの向上等において、大変貴重な機会と考えております。
一方で、一部のお客さまの要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。
役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとすることにつながると考え、本基本方針を定めました。

※　本基本方針では、当金庫で働く全ての人を「役職員」、当金庫の役職員が業務上応対する全ての人を「お客さま」として定義し、それぞれ使用しております。

２．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、役職員の就業環境を害するもの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

　カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、以下のとおりであると考えております。
当金庫は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応いたします。

（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サービスに瑕疵、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

当金庫はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

（１）お客さまの行為がカスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合には、毅然とした対応を取らせていただきます。

（２）悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。

５．役職員への対応

当金庫は役職員に対し、以下の対応を実施いたします。

（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の被害者に対しては必要な支援を行います。

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基本方針を遵守いたします。
お客さまにおかれましては、本基本方針に対するご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。

以上