令和８年１０月１日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

湖東信用金庫

当金庫は、経営方針である「経営の健全性と信用を保持し会員並びにお客様の繁栄に努め地元に奉仕する」を実践するため、お客様からの信用や信頼に応え、ご満足いただける金融サービスを提供することに取り組んでいます。

この経営方針の実現のためには、当金庫で働く役職員の人権が尊重され、心身ともに健康で安心できる就業環境を整えることが重要であるという考えのもと、以下のとおり「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。

１．当金庫におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または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、役職員の就業環境が害されるものに該当する行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為

（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過度または不当な謝罪の要求（土下座の要求を含む）

（３）その他ハラスメント行為・迷惑行為

①性的な言動（セクシュアルハラスメント行為）
②執拗な言動
③長時間にわたる拘束
④役職員個人への攻撃や嫌がらせ
⑤インターネットや SNS 等への不当・悪質な投稿や役職員のプライバシー情報の拡散
⑥その他、社会通念上相当性を欠く行為又は要求

３．カスタマーハラスメントへの対応

（１）外部への対応

①カスタマーハラスメントと思われる事案が発生した場合、事実関係を確認します。

②カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがございます。

③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に協力を仰ぐことがあります。

（２）当金庫内の対応

①カスタマーハラスメントへ適切な判断・対応ができるよう、マニュアルを制定し、金庫内のサポート体制を構築します。

②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、適切に対応するための体制を整備します。

③カスタマーハラスメント被害にあった役職員の心身両面のケアに努めます。

④自らがカスタマーハラスメントを行うことがないよう、役職員に啓発を行います。