

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年4月1日
西中国信用金庫

1. はじめに

当金庫は、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、質の高い金融サービスをお届けすることにより、お客さまの豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献することを目指し、日々業務に取り組んでおります。

その実現のためには、お客さまとのより良い関係を築くことに加えて、役職員が心身ともに健康で、安心して働くことができる就業環境の確保が不可欠であると考えております。

こうした考えのもと、社会問題化しているカスタマーハラスメントに組織的かつ毅然とした対応を行い、役職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、「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。

今後ともお客さまにご満足いただける金融サービスを提供できるよう、役職員一致団結して業務に取り組んでまいりますので、本方針に対するご理解、ご協力をお願いいたします。

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

当金庫では、以下の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・暴言など

- ① 暴力や暴言
- ② 威嚇・威圧・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 頻繁な、執拗な言いがかり

(2) お客さまによる過度または不合理な要求

- 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 契約範囲外の内容の要求

- ④ 社会通念上受け入れられない要求（土下座の要求など）
- ⑤ 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑥ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑦ 当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑧ 過度な金銭的補償の要求
- (3) お客さまによるその他のハラスメント行為
 - ① プライバシーの侵害行為
 - ② セクシュアルハラスメント行為
 - ③ その他各種のハラスメント行為
- (4) お客さまによるその他の迷惑行為
 - ① SNSやインターネット上での誹謗中傷等
 - ② 許可のない職員や施設等の撮影

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメント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内容かどうか慎重に検証します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、組織的かつ毅然とした態度で対応させていただきます。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントの場合には、警察や弁護士等の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、中断させていただく場合がございます。

5. 役職員への教育、サポート体制の構築

- (1) 役職員に対し、お客さま対応、カスタマーハラスメント対応に関する研修を実施します。
- (2) カスタマーハラスメントの発生に対しては、迅速で適切な判断ができるように、金庫内で連携して対応いたします。
- (3) カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアを最優先します。

以 上