

令和7年1月6日

お客さま 各位

佐賀信用金庫

### 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

平素より、佐賀信用金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当金庫は、全職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに努めております。

お客さまへより良いサービスを提供していくためには、役職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける職場環境で業務に従事することが不可欠と考えております。

今後とも、お客さまとの良好な関係を保ちつつ、役職員を守っていくために、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を新たに制定しましたので、お知らせいたします。

### 記

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針  
別紙のとおり
2. 制定日  
令和7年1月1日

以上

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当金庫では「お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであり、当金庫の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. 対象となる行為

- (1) お客さまによる精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (2) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (3) 土下座の要求
- (4) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (5) 継続的な言動、執拗な言動
- (6) 威圧的な言動
- (7) 差別的な言動、性的な言動
- (8) 役職員の個人情報等のSNSやインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- (9) SNSやインターネット上での金庫に対する誹謗中傷
- (10) 許可のない役職員や施設の撮影、録画、録音
- (11) 正当な理由のない商品交換・金銭補償の要求、謝罪の要求

上記に限らず、「お客さまからの暴力・悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も対象になります

### 3. 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や対応について明確化し、職員等への周知・啓発を行います。
  - ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を法務部に設置し、相談対応体制を整備します。
- (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評価します。
  - ②その上で、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に対しては、警察または弁護士等の外部機関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。
  - 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。

### 4. お客さまへのお願い

お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。