

カスタマーハラスメントへの対応方針

令和 7 年 3 月
東京三協信用金庫
理事長 中島 久喜

1. はじめに

当金庫は、「お客さまの幸せ・喜び・笑顔のため行動すること」を実践するため、全役職員がお客さまからの信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに日々取り組んでおります。

2. 目的

当金庫では、お客さまに対してより良いサービスを提供するためには、お客さまや地域と信用金庫のより良い関係性が必須であるとともに、役職員が心身ともに健康で安心して働ける職場づくりが重要と考えております。

こうした考えのもと、職場環境を向上させ、役職員が働きがいを感じるにより良いサービスの提供を目指すために、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対応に関して、「カスタマーハラスメントへの対応方針」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

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりであると考えます。

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) お客さまによる暴言・暴力・強要等

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する内容の発言
- ④ 個人を侮辱する内容の発言
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 頻繁、執拗な言いがかり
- ⑦ 強要
- ⑧ 業務妨害
- ⑨ 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）

(2) 過剰または不合理な要求

- ①当金庫がサービスとして提供していない内容の要求
- ②契約範囲外の内容の要求
- ③社会通念上受け入れられない要求
- ④合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑦合理的理由のない金銭的補償の要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- ①プライバシーを侵害する行為
- ②セクシュアルハラスメントに該当する行為
- ③その他各種のハラスメントに該当する行為

(4) お客さまによるその他迷惑行為

- ①SNS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) 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の場合は、警察または弁護士等の外部機関への連絡、対応依頼をとらせていただく場合がございます。

5. 職員への対応

- (1) お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切に対処します。
- (3) 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。

6. お客さまへのお願い

- (1) 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。
- (2) 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いたします。

以 上