

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年2月3日  
三条信用金庫  
理事長 白倉徳幸

## 1. はじめに

当金庫は、地域が抱える課題解決に努め、お客さまにご満足いただける顧客サービスを提供し、地域のすべての人々の成長と幸せのために行動することが、持続可能な地域社会を創るための目指すべき姿と考えます。そして、より良い顧客サービスを提供するためには、職員等が心身ともに健康で安心して働ける職場づくりが重要であると考えます。

## 2. 目的

お客さまとのより良い関係を築くために、お客さまから職員等に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合の対応を、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」として定めました。

## 3. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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・態様により当金庫職員等の就業環境が害されるおそれがあるものを、カスタマーハラスメントとして定義します。

## 4. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客さまによる以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限定されるという趣旨ではありません。

### (1) 暴力・暴言

- ① 暴力行為
- ② 威嚇、脅迫的な発言・文章
- ③ 職員等に対する侮辱的発言・文章
- ④ 職員等の人格の否定や名誉を毀損する発言・文章

### (2) 過剰又は不合理な要求

- ① 正当な理由のない過度な要求
- ② 契約や規約の範囲を超えた対応（返金、サービス提供等）の要求
- ③ 不合理な要望やお問合せの過剰な繰り返し
- ④ 合理的理由のない謝罪要求
- ⑤ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

### (3) その他ハラスメント行為

- ① SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ② 職員等のプライバシーの侵害行為
- ③ 職員等へのセクシャルハラスメント・差別的な言動

## 5. 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・基本姿勢を明確化するとともに、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設置し、相談対応体制を整備します。
- ③カスタマーハラスメントに関する対応方法についての研修を職員等に実施します。

### (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、事実関係を確認します。
- ②カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。なお、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察や弁護士等の外部機関や外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断り、中止させていただく場合がございます。
- ③カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアに努めます。

## 6. 結びに

以上のとおり、お客さまへのより良いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対する定義及び対応方針を明確にし、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行う事を確認して、基本方針として公表いたします。

以 上