

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年4月24日

高崎信用金庫

1. はじめに

当金庫は、地域に寄り添い、地域で最も信頼される金融機関を目指して、全役職員がお客さまからの信用や信頼にお応えし、ご満足いただける顧客サービスを提供することを日々心掛けております。

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、職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境づくりが重要であると考えております。

こうした考えのもと、職場環境を向上させ、より良いサービスの提供を通じてお客さまにご満足いただけるよう、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基本方針として「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。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下の通りであると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではなく、またお客さまによる著しい迷惑行為も同様に対象となります。

(1) お客さまによる暴言・暴力など

- ①暴言や暴力
- ②威嚇・威迫・脅迫
- ③人格を否定する発言
- ④個人を侮辱する発言
- ⑤差別的な言動や性的な言動
- ⑥継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑦強要
- ⑧業務妨害
- ⑨正当な理由のない不退去

- (2) 過剰または不合理な要求
 - ① 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 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 プライバシー侵害行為
 - ② セクシャ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迷惑行為
 - ① SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - 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) お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。
- (2) 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。
- (3) そのうえで、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。
- (4) 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、対応依頼を取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は、職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメント発生に際しては、迅速で適切な金庫内連携を行い対処します。
- (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