

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は、経営理念に「地域と共に、皆様と共に」を掲げ、地域のお客さまのニーズにお応えするため、日々の業務に取り組んでおります。

また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部のお客さまの要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつながると考え、本基本方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当金庫は、お客さまから役職員に対し、その業務に関して行われる行為のうち要求の内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上著しく不当であり、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

カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、以下のとおりです。

当金庫は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応します。

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ありません。

(1) 暴力・暴言など

- ①身体的な攻撃（殴る、物を投げつけるなどの暴力行為等）
- ②精神的な攻撃（暴言、罵倒、脅迫、名誉棄損、侮辱等）
- ③威圧的な言動（大声で怒鳴る、机を叩く等により不当な圧力をかける行為）
- ④人種、国籍、性別、障がい等に関する差別的な言動

(2) 過度または不当な要求

- ①当金庫のサービスに明らかな瑕疵や過失が認められない事案に対する執拗な謝罪・補償の要求
- ②契約内容や法令等に照らして、当金庫が提供していないサービスや権限を越える対応

の要求

- ③事案の内容と比較して過度な金銭補償の要求
- ④土下座等、社会通念上相当とはいえない過度な謝罪の要求

(3) その他ハラスメント行為・迷惑行為

- ①性的な言動（性的な発言、身体への不必要な接触等）
- ②土下座等の屈辱的な行為の強要
- ③同様の要求や苦情を繰り返すなどの執拗な言動
- ④長時間に渡る拘束（不退去、居座り、監禁等）
- ⑤役職員個人への攻撃や嫌がらせ、プライバシーの侵害（自宅や家族に関する詮索等）
- ⑥SNSやインターネット上での誹謗中傷や個人攻撃
- ⑦実現が不可能な行為や、内容が著しく曖昧な行為の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当金庫はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応します。

- (1) お客様の行為が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、役職員を保護する観点から、応対者の交代、複数名でお対応、応対時間の制限、これ以上の対応はいたしかねる旨の伝達など、状況に応じて毅然とした対応を行います。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合があります。

5. 役職員への対応

当金庫はカスタマーハラスメントから役職員を守るため、以下の取組を行います。

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準や具体的な対応方法について、研修等を通じて役職員に周知・教育を行います。
- (2) 役職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、相談・報告しやすい体制を整え、事実確認と必要な配慮措置（心身の不調への配慮、配置の検討等）を行います。
- (3) カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置し、相談対応体制を整備します。

6. お客様へのお願い

当金庫は、より良いサービスを提供するため、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。その一方で、役職員の人格や尊厳を損なうような言動、社会通念上著しく不当な要求等については、本基本方針に基づき適切に対応させていただきます。

当金庫自らもお客さまに対する不適切な言動やハラスメント行為を行わないことを厳守するとともに、お客さまにおかれましても、本基本方針の趣旨へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

令和8年10月1日
館山信用金庫
理事長 利田 秀男