

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

当金庫は経営理念として「地域の皆様との信頼関係を大切にし、地域社会の発展に貢献します」を掲げ、全役職員が「おもてなしの心」を持って、ご満足いただけるサービスの提供を心掛けております。

お客さまとより良い関係を構築するため、そして役職員が安心して働くことができる職場環境整備として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めましたので、お客さまにご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

### 2. 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、役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの」と定義します。

### 3. カスタマーハラスメントの具体例

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当すると考えていますが、これらに限られるものではありません。

|                        |                                                                                                                                      |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 身体的・精神的な威圧             | 暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言                                                                                                               |
| 正当な理由のない<br>過度または不当な要求 | 契約や規約の範囲を超えた対応（返金・金銭補償・サービス提供等）の要求<br>役職員の解雇等の処罰の要求<br>合理的理由のない謝罪要求、特別扱いの要求<br>問合せや要求の過剰な繰り返し<br>拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・不相当な長時間または度重なる電話） |
| ハラスメント行為<br>・その他迷惑行為   | 役職員へのセクシャルハラスメント・差別的な言動<br>役職員のプライバシーの侵害<br>SNS等での誹謗中傷                                                                               |

### 4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当金庫の基本方針・基本姿勢を明確化し、職員等へ周知・啓発を行います。
- (2) 上記の事案には、毅然とした対応を行います。なお、悪質な場合は警察や弁護士等の外部機関とも協力し、お取引を中止またはお断りさせていただく場合がございます。

以上