

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

東奥信用金庫

理事長 小中 雅彦

### 1. はじめに

東奥信用金庫は、経営理念に「地域の発展と地元中小企業の育成発展を目指す」を掲げております。また、2027年10月に迎える創立100周年に向けて、「**笑顔が紡ぐ ミライのぬくもり**」を新たに掲げ、これからも地域のために積極的な活動を行ってまいります。

「**笑顔が紡ぐ ミライのぬくもり**」には、変化を続ける時代と社会の中で、

「**絶えることのない笑顔。それが溢れる温かみのある未来**」

「**時代に合わせてより良く変化するミライのカタチのぬくもり**」

という2つのメッセージを込めています。

創立100周年、その先100年続く未来に向け、東奥信用金庫は地域の皆さまとともに歩んでまいります。

### 2. カスタマーハラスメントの考え方

当金庫は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼と期待に応えることで、より良いサービスを提供できるよう心掛けております。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招きます。

当金庫は、職員の人権を尊重するため、これらの行為に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。また、お客様からこれらの行為を受けた際は、職員が報告・相談することとしており、その際には組織的に対応します。

職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を提供するためには当金庫の考え方や姿勢等をお客さまにご理解いただき、より良い関係性の構築にご協力いただく必要があります。そして、その結果としてサービスの質がより高まるとともに、お客さまの満足度向上につながると考えております。

### 3. カスタマーハラスメントの具体例

以下の例示は、これらに限られるものではありません。

- (1) 当金庫が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- (2) 要求の内容が提供する商品・サービスの内容と関係がない場合
- (3) 身体的な攻撃(暴行・傷害)
- (4) 精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)

- (5) 威圧的言動、土下座の要求
- (6) 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- (7) 拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
- (8) 差別的な言動、性的な言動(セクシュアルハラスメント行為)
- (9) 当金庫職員個人への攻撃、要求(プライバシー侵害行為)
- (10) 金銭補償の要求
- (11) 謝罪の要求(土下座を除く)
- (12) その他のハラスメント行為
- (13) SNSやインターネット上での誹謗中傷\_等

#### 4. カスタマーハラスメントへの取組み

当金庫は、サービスレベル向上に努めるとともに、引き続き、当金庫とお客さまがより良い関係性を構築することを実現するために、「**カスタマーハラスメントに対する基本方針**」を定め、カスタマーハラスメントへの取組みを推進してまいります。

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準
  - ① 顧客等の要求内容に妥当性はあるか
  - ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし相当の範囲であるか
- (2) カスタマーハラスメント発生時の対応
  - 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、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。
  - ② カスタマーハラスメントの被害被害を受けた職員のケアに努めます。
  - ③ カスタマーハラスメントに屈することなくお客さまに合理的・理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
  - ④ 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。
- (3) 職員への教育・研修および相談窓口等の設置  
カスタマーハラスメントに関する教育・研修および相談窓口等を設置します。

#### 5. お客さまに対するお願い

- (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