

2025年6月20日

お客様各位

豊田信用金庫

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」制定についてのお知らせ

平素は格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます

当金庫は、このたび、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を新たに制定しましたのでお知らせいたします。

【問い合わせ窓口】豊田信用金庫 お客様相談室

【連絡先】0565-36-1384

【受付時間】午前9:00～午後3:00（土・日曜日、祝日を除く）

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年6月  
豊田信用金庫

当金庫は、地域のお客さまのニーズにお応えするために、質の高いサービスを提供することを心掛けて日々の業務に取り組んでおります。

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、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ぐと考え、本基本方針を定めました。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

『お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容が妥当であっても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り、役職員の就業環境が害されるおそれのあるものに該当する行為』をカスタマーハラスメントと定義します。

## 2. 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、下記の通りであると考えております。

尚、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

### 【1】暴力・暴言

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- 威圧的・継続的・執拗な言動

### 【2】過剰・不合理な要求

- サービスに瑕疵・過失が認められない事案に対する要求・提供していない内容の要求
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去・居座り・監禁）
- 過度または不当な要求（土下座・過度な謝罪・金銭補償の要求）
- 不必要な長時間にわたる拘束・高頻度の電話
- 役職員への個人的な攻撃・要求

### 【3】ハラスメント行為

- 役職員に対するプライバシー侵害行為・SNS・インターネット上での誹謗中傷
- 役職員・施設に対しての許可のない撮影・録画・録音
- 役職員へのハラスメント行為（差別的・性的言動）

## 3. 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いたします。

- 【1】カスタマーハラスメントと見られる事案が発生した場合は、事実関係等を確認します。
- 【2】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は、毅然とした対応を行います。
- 【3】悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または顧問弁護士など外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。また、お取引をお断り・中止させていただくことがあります。

## 4. 役職員への対応

当金庫は役職員に対して以下のとおり対応いたします。

- 【1】カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について教育を行います。
- 【2】カスタマーハラスメントの被害者に対しては必要な支援を行います。

以 上