

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和6年11月1日

米子信用金庫

理事長 青砥 隆志

はじめに

当金庫は、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスを提供することを心掛けております。

今後もより良い顧客サービスを提供するためには、当金庫で働く職員が安心して働くことができる健全な職場環境を整備し、ご利用いただくお客様との良好な協力関係の構築が必要不可欠であると考え、その実現を図るために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

### 1. 米子信用金庫が考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客さまからの言動・要求のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当なものであっても要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相応なものであり、職員の就業環境が害され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

- (1) お客さまによる暴力、暴言等
  - ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
  - ②精神的な攻撃（暴言、侮辱、中傷、威迫、脅迫等）
  
- (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不当な金銭補償の要求
  - ③契約範囲外の内容の要求
  - ④社会通念上受け入れられない要求
  - ⑤合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
  - ⑥土下座の要求
  - ⑦合理的理由のない謝罪の要求
  - ⑧当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
  
- (3) お客さまによるその他ハラスメント
  - ①プライバシーの侵害行為

- ②セクシャルハラスメント行為
- ③その他各種ハラスメント行為

(4) お客さまによるその他迷惑行為

- ①SNSやインターネット上での誹謗中傷 等
- ②許可のない職員や施設の撮影

以上の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではございません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前対応

- ①お客さま対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法の教育を実施します。
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

(2) 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にあっ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あります。

### 4. お客さまへのお願い

お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、3.(2)のとおり対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

以上