

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年6月1日

米沢信用金庫
理事長 加藤 秀明

1. はじめに

当金庫は、地域とお客さまのための「頼れる信用金庫」を目指して、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。

当金庫では、今後もより良い顧客サービスを提供するためにも、ご利用いただくお客さまとの良好な協力関係の構築が必要不可欠であると考え、その実現を図る為に「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。

2. 目的

当金庫では、お客さまへより良いサービスを提供するためには、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ことが重要だと考えております。その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ると考えました。

そして、その結果として顧客サービスの質がより高まるとともに、お客さまの満足度の向上につながると考えております。これからも継続して、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、皆様にご協力いただきたいこと、御理解いただきたいこと等をお伝えすることを目的としております。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、カスタマーハラスメントについて以下のような行為と考えました。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- (1) お客さまによる暴力・暴言
 - ① 暴言や暴力
 - ② 威嚇・威迫・脅迫
 - ③ 人格を否定する発言
 - ④ 個人を侮辱する発言
 - ⑤ 差別的な言動、性的な言動
 - ⑥ 頻繁な、執拗な言いがかり
 - ⑦ 強要
 - ⑧ 業務妨害
 - ⑨ 正当な理由のない不退去

- (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 契約範囲外の内容の要求
 - ③ 社会通念上受け入れられない要求
 - ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
 - ⑥ 当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
 - ⑦ 合理的理由のない金銭的補償の要求
- (3) お客さまによるその他のハラスメント行為
 - ① プライバシー侵害行為
 - ② セクシャルハラスメント行為
 - ③ その他各種のハラスメント行為
- (4) お客さまによるその他迷惑行為
 - ① 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対応

- (1) 事前の対応
 - ① お客さま対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を全職員に実施します。
 - 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ございます。

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申し上げます。

以 上