

カスタマーハラスメントに対する対応方針

2025 年 3 月 3 日

結城信用金庫

理事長 石塚 清博

1. はじめに

結城信用金庫(以下、「当金庫」という。)は、「地域の皆様とともに、地域社会の発展と繁栄に貢献する」という経営理念のもと、全役職員がお客様からの信用や信頼に応え、質の高い顧客サービスを提供するため、お客様からのご相談や苦情等に真摯に取り組んでおります。当金庫では、今後もより良いサービスを提供するためにも、役職員一人ひとりが心身ともに安心できる職場環境と、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、「カスタマーハラスメントに対する対応方針(以下、本方針といいます。)」を定め、公表いたします。

2. 目的

当金庫では、役職員一人ひとりが心身ともに安心して働くことのできる職場環境を確保することは、たいへん重要であると考えております

当金庫は、日頃より、お客様とのより良い関係性の構築と質の高いサービスの提供に取り組んでおりますが、お客様からの相談や苦情のなかには、常識の範囲を超えた要求や役職員の人格や尊厳を傷つける言動や行為もあります。

当金庫では、こうした不当な要求や言動に対しては毅然とした態度で対応し、役職員の人権を尊重することを目的に本方針を制定しました。

3. 「カスタマーハラスメント」の定義

当金庫では、「お客様からの苦情等のうち、当該苦情等の要求の内容の妥当性と照らして、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、当金庫役職員の就業環境が害されるもの」と定義とし、以下に該当する行為を「カスタマーハラスメント」とします。

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)お客様による暴言・暴力

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発信
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 差別的な言動や性的な言動、執拗な言いがかり

(2)過剰または不合理な要求

- ⑥ サービスとして提供していない内容の要求
- ⑦ 契約範囲外の内容の要求
- ⑧ 社会通念上受け入れられない要求
- ⑨ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑩ 当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑪ 金銭的補償の要求

(3)お客様によるその他ハラスメント行為

- ⑫ プライバシー侵害行為
- ⑬ セクシャルハラスメント行為
- ⑭ その他各種のハラスメント行為

(4)お客様によるその他迷惑行為

- ⑮ 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)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を慎重に評価します。
- (2)当金庫がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客様にご説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りさせていただきます。
- (3)当金庫のみで解決に至らない場合、警察、弁護士等と連携して対処させていただくことがございます。

5. 役職員への対応

- (1)お客様からのご相談・苦情に適切に対処できるよう、必要な知識について継続して教育いたします。
- (2)カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速かつ適切な庫内連携を行い対処します。
- (3)カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアに努めます。

6. お客様へのお願い

- (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)お客様におかれましては、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。