

2025年3月3日

お客様 各位

結城信用金庫

「カスタマーハラスメントに対する対応方針」の制定について

結城信用金庫（理事長 石塚 清博、以下「当金庫」という。）は、このたび、「カスタマーハラスメントに対する対応方針（以下、「本方針」という。）」を新たに制定いたしましたので、お知らせいたします。

当金庫は、制定した本方針に基づいてカスタマーハラスメントに対応し、役職員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働ける職場環境の確保と、顧客満足度の高いより良いサービスの提供に努めてまいります。

記

1. 背景

当金庫は、「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の提供に取り組んでおります。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動により、役職員の人格や尊厳を傷つけられることもあります。このような要求や言動は職場環境の悪化を招く重大な問題であると認識しております。

2. 目的

当金庫では、こうした問題に対応するため、お客様に誠意を持って対応しつつも、不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、役職員の人格や尊厳を尊重するために「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を制定しました。

3. 制定日

2025年2月25日（火）

以上

