

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当金庫は、お客さまに真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足やサービスを提供することを心掛けます。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた苦情、要求や言動の中には、職員の人格を否定するもの、暴力・セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものがあり、これらは職場環境の悪化を招く重大な問題です。

私たちは、お客さまに誠意をもって対応しつつも、これらの要求や言動に対しては、職員の人権を尊重するため毅然とした態度で対応します。

職員には、お客さまからこれらの行為を受けた場合には上席者等に報告・相談することを推奨しており、報告・相談があった際には、組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当金庫がお客さまから受ける苦情・要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、またそ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応なものであり、当金庫職員の就業環境が害されるおそれのあるものをカスタマーハラスメント（カスハラ）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

当金庫では、お客さまによる以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。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ありません。

(1) 暴力・暴言

- ① 暴力行為
- ② 威嚇、脅迫的な発言（大声で怒鳴る・複数で囲み罵声を浴びせる等）
- ③ 職員等に対する侮辱的発言
- ④ 職員等の人格の否定や名誉を毀損する発言
- ⑤ 威圧的な態度（説教等）
- ⑥ 上記を書面で行うこと

(2) 過剰または不合理な要求

- ① 正当な理由のない要求や過剰な要求（担当者了解を解雇しろ等）
- ② 契約や規約の範囲を超えた対応の要求（返金しろ・サービス提供しろ等）
- ③ 要望やお問合せの過剰な繰り返し

- ④ 合理的理由のない謝罪要求
 - ⑤ 拘束的な行動（不除去・居座り・監禁・電話による長時間拘束等）
- (3) その他ハラスメント行為
- ① SNSやインターネット上での誹謗中傷
 - ② 職員等のプライバシーの侵害行為
 - ③ 職員等へのセクシュアルハラスメント・差別的な言動・行為
 - ④ 担当者を女性職員にするよう要求すること
 - ⑤ 女性職員に対し執拗に面談を求めること

3. 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、事実関係等を確認します。
- (2) カスタマーハラスメントは容認せず、毅然とした対応を行います。なお、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、外部機関や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。

4. お客様に対するお願い

当金庫は、より良いサービスを提供するため、本方針を制定するものです。

万が一、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、前述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

2025年8月26日制定