

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年9月13日  
道南うみ街信用金庫  
理事長 田原 栄輝

## はじめに

当金庫は、三方よし(お客様よし、地域よし、金庫よし)の経営理念の下、信用金庫の独自性・特性を活かし、地域社会に必要とされ続ける金融機関を目指して、全役職員がお客様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、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを「お客様からの妥当性を欠いた要求や、要求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当なものであり、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

## 2. 対象となる行為

- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・役職員の個人情報等のSNSやインターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・SNSやインターネット上での金庫に対する誹謗中傷
- ・許可のない役職員や施設の撮影、録画、録音
- ・正当な理由のない商品交換・金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・「対象となる行為」があったと当金庫が判断した場合、お客様との対応をお断りさせていただくことがございます。

また、悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家の協力も仰ぎつつ、組織的に毅然と対応いたします。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法等を周知・啓発いたします。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった役職員をフォロー、ケアいたします。

#### 4. お客様へのお願い

- ・当金庫は、より良い顧客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。
- ・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。
- ・万が一、お客様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、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