

カスタマーハラスメント対策基本方針

但馬信用金庫

1. 当金庫が考えるカスタマーハラスメントの定義

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、お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または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、当金庫の役職員の就業環境が害されるものに該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる行為

- (1) お客様による精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威嚇、人格の否定等）
- (2) お客様による身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (3) お客様による継続的、執拗な言動
- (4) お客様による過剰または不合理な要求（同じ又は不合理な要望やお問合せの過剰な繰り返し、合理的理由のない謝罪要求等）
- (5) お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁等）
- (6) お客様によるその他ハラスメント行為（差別的、性的言動等）
- (7) お客様による役職員個人への攻撃
- (8) お客様による過剰要求（契約や規約の範囲を超える時間外対応、金銭補償等）
- (9) プライバシー侵害行為
- (10) SNSやインターネット上での誹謗中傷

上記に限らず、「お客様からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 金庫内対応

- ①カスタマーハラスメントに関する職員等への周知・啓発を行うとともに、カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を総合企画部・法務課に設置します。
- 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を最優先します。
- ④より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 金庫外対応

- ①カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、事実関係等を確認のうえ、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ②悪質なカスタマーハラスメントと当金庫にて判断した場合は、お取引をお断り、または中止させていただく場合があります。

4. お客様へのお願い

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。

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