

# カスタマーハラスメント対策基本方針

但馬信用金庫

当金庫は、地域のお客様のニーズにお応えするため、日々の業務に取り組んでおります。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客様にご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなげると考え、本基本方針を定めました。

※ 本基本方針では、当金庫で働く全ての人を「役職員」、当金庫の役職員が業務上応対する全ての人を「お客様」として定義し、それぞれ使用しております。

## 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、契約・規約の範囲を超える時間外対応の要求や金銭補償の要求等）
- (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や嫌がらせ
- (8) その他不可能な行為や抽象的な行為の要求
- (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。

当金庫は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応いたします。

### 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、警察や弁護士など外部専門家と連携した上で、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申し上げます。

以 上