

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年1月21日

熊本第一信用金庫

## 1. はじめに

当金庫では、「地域社会の発展とお客さま満足度の向上」を目指し、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを常に心掛けております。

お客様に対してより良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を整備し、当金庫をご利用いただくお客さまとの良好な関係を維持していくことが重要であると考えております。

こうした考えのもと、職場環境を向上させ、より良いサービスの提供を通じてお客様にご満足いただけるよう、お客様から社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合への対応に関して、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、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、当該手段・態様により当金庫職員の就業環境が害されるおそれがあるものを指します。

なお、当金庫職員とは、正職員・パート職員・出向受入職員等、当金庫に勤務する全職員を指します。

## 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客様による当金庫職員に対す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ております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限るという趣旨ではございません。

### (1) 精神的・身体的な攻撃

- ① 暴力や暴言
- ② 威嚇・威迫・脅迫・中傷・名誉棄損
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 継続的・執拗な言動

- (2) 過剰または不合理な要求、悪質なクレームなどの著しい迷惑行為
- ① サービスとして提供していない内容に対する過剰または不合理な要求
  - ② 契約範囲外の内容に対する過剰または不合理な要求
  - ③ 社会通念上受け入れられない要求
  - ④ 当金庫職員への攻撃（解雇等の処罰の要求）
  - ⑤ 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去・居座り・監禁）
  - ⑥ 金銭補償の要求
  - ⑦ 合理的理由のない悪質なクレーム

- (3) その他のハラスメント行為、迷惑行為
- ① プライバシー侵害行為
  - ② セクシャルハラスメント行為
  - ③ その他各種のハラスメント行為
  - ④ SNS やインターネット上の誹謗中傷等

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

##### (1) 事前の対応

- ① お客様対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を実施します。
- ② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

##### (2) 発生時の対応

- 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、その事案がカスタマーハラスメントに該当する内容かどうか事実関係等を確認します。
- ② その上で、カスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合には、組織的に毅然とした対応を行います。なお、お客さまには、冷静かつ合理的な話し合いを求め、より良い関係性の再構築に努めます。
- ③ 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 カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

#### 5. お客さまへのお願い

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。

お客さまにおかれましては、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。

以上