

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年11月

北伊勢上野信用金庫

## 1. はじめに

当金庫および当金庫の子法人（以下「当金庫グループ」という。）は、「お客さまの夢の実現に貢献する」という経営理念のもと、全役職員が地域のお客さま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に日々取り組んでおります。その実現のためには、当金庫グループで働く職員が心身ともに健康で、安心して働ける環境が重要であると考えております。

こうした考えのもと、職員の職場環境を守り、より良いサービスの提供を通じてお客さまにご満足いただけるよう、お客さま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に該当する行為

当金庫グループでは、カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりであると考えます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 威嚇・脅迫・恫喝・強要行為（土下座の要求等）
- ・ 暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・ 継続的・執拗な言動（謝罪の要求）
- ・ 社会通念上受け入れられない要求（金銭補償）
- ・ 合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（不退去・居座り・監禁）
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求
- ・ 当金庫職員に関する処罰の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ プライバシーの侵害
- ・ セクシャルハラスメント行為 等

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 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、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて取り組みます。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応させていただくと同時に、お取引をお断りする場合があります。
- ・ 違法行為や長時間の居座り等、悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士等の外部機関への連絡、対応依頼をとらせていただく場合があります。

## 4. 職員への対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法の研修を実施します。
- ・ 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。
- ・ 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。