

2025年1月31日

お客さま各位

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

島根中央信用金庫

### 1. はじめに

当金庫は、お客さまと当金庫職員等の人権を共に尊重し、お客さまの信頼や期待に応えていくため、万一お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

当金庫で働く職員等の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては毅然とした態度で対応し、当金庫で働く職員等が安心して働くことができる健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客さまへの誠意をもって対応し健全な関係を維持していくことを心がけます。

### 2. 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、お客さまからの要求・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。

### 3. 対象となる行為

#### (1) お客さまによる精神的・身体的な攻撃

- ① 暴言や暴力
- 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

- ① サービスとして提供していない内容に対する過剰又は不合理な要求
- ② 契約範囲外の内容の過剰要求
- ③ 社会通念上、受け入れられない要求
- ④ お客さまによる当金庫職員への攻撃（解雇等の処罰の要求）
- ⑤ 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）
- ⑥ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑦ 金銭補償の要求

(3) お客さまによるその他のハラスメント行為

- ①プライバシー侵害行為
- ②セクシュアルハラスメント行為
- ③その他各種のハラスメント行為
- ④SNS やインターネット上の誹謗中傷 等

上記に限らず、「お客さま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。

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前の対応

- 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コンプライアンス室に設置します。

(2) 発生時の対応

- 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、その事案がハラスメントに該当するかどうか慎重に評価します。
- ②カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアに努めます。
- ③カスタマーハラスメントに屈することなく合理的な解決に向けて理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
- ④悪質なカスタマーハラスメントの場合は、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あります。

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。

万が一お客さま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