

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年4月1日

さわやか信用金庫

1. はじめに

当金庫は、「地域に根ざし、人々に寄り添い、明るい未来を創造する」という経営理念のもと、全役職員がお客さまや地域のニーズに応え、ご満足いただけるサービスを提供することに日々取り組んでおります。

2. 目的

当金庫では、お客さまや地域に対してより良いサービスを提供していくためには、役職員が心身ともに健康で安心して働ける環境づくりが重要であると考えております。

こうした考えのもと、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超える要求や言動から当金庫職員を保護し、安全な職場環境を保つため、「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。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

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、これらに限られる趣旨ではございません。

（1）お客さまによる暴言・暴力など

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 頻繁な、執拗な言いがかり
- ⑦ 強要
- ⑧ 業務妨害
- ⑨ 正当な理由のない不退去

（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の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 社会通念上受け入れられない要求

- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥ 当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑦ 合理的理由のない金銭的補償の要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- 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) お客さまによるその他迷惑行為

- ① SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ② 許可のない職員や施設等の撮影

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (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、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に検証します。
- (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、毅然とした態度で対応させていただきます。
- (3) 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ございます。

5. 職員への対応

- (1) お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速かつ適切に対処します。
- (3) 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。

6. 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