カスタマーハラスメントに対する基本方針

烏山信用金庫（以下、当金庫）は、「地域とともに明日をめざして、協同組織金融機関として地域社会の発展に貢献する」という経営理念のもと、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただけるお客さまサービスを提供することを心掛けています。

当金庫では、今後もより良いお客さまサービスを提供するためにも、ご利用いただくお客さまとの良好な協力関係の構築が必要不可欠であると考え、その実現を図るために厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントとは

当金庫は、お客さまからのクレーム一言動等のうち、当該クレーム一言動等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って、当該手段・態様により、役職員の就業環境が害されるものと考えます。

2. カスタマーハラスメントの対応

当金庫は、役職員の人権を尊重するため、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、お客さまに対し、誠意を持って対応しつつも毅然とした態度で対応いたします。

また、当金庫内で対応できない場合には、警察や弁護士等の外部機関、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。

3. 役職員への教育・研修

お客さまからのご相談・クレーム等に対応する必要な知識を習得するため、全役職員に対し、教育・研修を実施します。

4. カスタマーハラスメントに関する体制整備

カスタマーハラスメント発生時に組織的に対応できるように庫内体制を整備します。

5. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、カスタマーハラスメントについて、以下のような行為と考えます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(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または不合理な要求
- 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 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

（4）お客さまによるその他の迷惑行為

- ① SNS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。

以上