

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本方針の制定にあたって

当金庫は、企業理念に掲げる「地域のみなさまの夢を育て、質の高いサービスを提供します」を実現するため、全役職員が日々努力を重ねています。

その実現にあたっては、お客様をはじめとする地域の皆様に当金庫の考え方や取組姿勢をご理解いただき、より良い関係を構築して地域経済の発展にご協力いただくことが有効と考えております。

お客様へのサービス水準の維持・向上のためには、役職員の心身の健康を維持することが必要不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたします。

2 カスタマーハラスメントとは

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、「お客さま等からの要求・言動のうち、要求内容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、当該手段・態様により当金庫役職員の就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」とします。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、当金庫および子会社ならびに業務出向者を含む役職員が受けた以下に該当する行為をカスタマーハラスメントと認定させていただきます。

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ありません。

- (1) 内容に正当性が認められない要求
- (2) 常識や社会通念に照らして常軌を逸している言動
- (3) 役職員等に対する精神的・身体的な攻撃や合理的範囲を超える時間的拘束
- (4) 役職員等に対するプライバシー侵害などその他のハラスメント行為
- (5) 執拗に繰返される問い合わせや要求
- (6) SNS やインターネット上などでの誹謗中傷
- (7) 上記に限らない著しい迷惑行為

4 カスタマーハラスメントに該当した場合の対応

事実確認の上、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、必要に応じ、お取引の解消を含め、お取引内容を見直させていただくことがあります。

5 お客様へのお願い

お客様におかれましては、本方針を何卒ご理解いただき、今後とも当金庫の活動にご協力をいただきますようお願い申し上げます。

ご不明な点などございましたら、最寄りの営業店もしくはリスク統括部にお尋ねくださいますようお願いいたします。

以上

令和7年2月3日
沼津信用金庫