

令和 8 年 1 0 月

長 浜 信 用 金 庫

理事長 池野弘和

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は、「地域と地域の人々の繁栄に寄与する」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。

2. 目的

当金庫では、お客様に対してより良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場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、職場環境を向上させ、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。

3. 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

(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金銭的補償の要求

(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

①SNS やインターネット上での誹謗中傷等

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。

(2) 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評価します。

(3) 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。

(4) 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、職員向けに教育を行います。

(2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切な庫内連携を行い対処します。

(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

(1) 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。

(2) 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