

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年4月15日
愛知信用金庫

1. はじめに

当金庫は、全職員がお客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応え、ご満足いただけるお客様サービスを提供することに日々取り組んでおります。

お客さま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環境づくりが重要と考えております。

2. 目的

当金庫では、より良いお客さまサービスを提供するうえにおいて、お客さまとの良好な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「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、お客さまによる以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。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) お客さまによる暴力・暴言

- ①職員に対する暴行・傷害
- ②職員に対する脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言
- ③職員に対する威圧的な、執拗な言動、性的・差別的な言動
- ④SNS やインターネット上での誹謗中傷 等

(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

(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
- ②セクシュアルハラスメント行為
- ③その他各種ハラスメント行為

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への当金庫の基本方針・基本姿勢を明確化するとともに、職員等へ周知・啓発を行います。
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談対応体制を整備します。
- ③カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての教育を実施します。

(2) 発生時の対応

- 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は事実関係を確認します。
- ②カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。なお、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、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カスタマーハラスメントの被害に遭った職員等のケアを最優先します。

5. お客さまへのお願い

当金庫は、より良いお客さま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