2025 年 3 月

お客さま各位

興能信用金庫

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

興能信用金庫は、「健全経営」「地域・お客様の繁栄」「職員の幸福」の基本理念のもと、全職員がお客さまからの信頼や期待に応え、より良いサービスを提供することを常に心がけております。

お客さまへのより良いサービを提供するためには、持続可能な信用金庫経営を確立し、「地域・お客様・職員」が良かったと感じる信用金庫を目指します。 今後も「健全経営」「地域・お客様の繁栄」「職員の幸福」を維持するため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

お客様におかれましては、当金庫の本基本方針への取組につきまして、ご理解並びにご協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

２．カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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り、当該手段・態様により、当金庫職員の就業環境が害されるもので、具体的には以下のような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、当金庫職員とは正職員、嘱託職員、契約職員、パート職員、派遣職員等金庫において働いている全職員を指します。

【該当する行為】 ※これら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）暴力・暴言

① 暴力行為
② 威嚇、脅迫的な発言・文章
③ 職員に対する侮辱的発言・文章
④ 職員の人格の否定や名誉を毀損する発言・文章

（２）過剰または不合理な要求

① 正当な理由のない過度な要求
② 契約や規約の範囲を超えた対応（返金、サービスの提供等）の要求
③ 同じまたは不合理な要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
④ 合理的理由のない謝罪要求
⑤ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

（３）その他ハラスメント行為

① SNS やインターネットでの誹謗中傷
② 職員のプライバシーの侵害行為
③ 職員へのセクシャルハラスメント・差別的な言動

３．カスタマーハラスメントへの当金庫の対応姿勢

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、当該事案がカスタマーハラスメントに該当する行為かどうか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、お取引をお断り、または中止させていただくなど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・弁護士等の外部機関に相談・協力を仰ぎ厳正に対処します。

４．カスタマーハラスメント対策における当金庫の取組み

（１）カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

① カスタマーハラスメントへの当金庫の基本方針・対応姿勢を明確化するとともに、職員への周知・啓発を行います。また、職員自身も業務内外において、そのような迷惑行為は行いません。
② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を総合企画部リスク管理部門に設置し、相談対応体制を整備します。
③ カスタマーハラスメント行為に対する対応方法、対応手順を策定します。
④ 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研修を職員に実施します。

（２）カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

① カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先します。
② 当該事案を当金庫内で共有するとともに、取り組みの見直し、改善を継続的に行います。

以上