

2024年10月1日

お客さまへ

足利小山信用金庫  
理事長 富田 隆

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

足利小山信用金庫は、「地域住民の生活向上および地域社会の繁栄に貢献すること」を基本理念とし、お客さまと金庫職員の人権を尊重し、お客さまには真摯に対応することにより信頼や期待に応えられるように心掛けており、より良い顧客サービスを提供するためには、ご利用いただくお客さまとの良好な関係の構築が不可欠であると考えております。今回、お客さまとの信頼関係を維持し、職員の安全な職場環境を確保するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を下記のとおり制定しましたので、お知らせします。

## 記

1. 制定日  
2024年10月1日（火）
2. カスタマーハラスメントに対する基本方針  
別紙のとおり

以 上

## カスタマーハラスメントに対する当金庫の基本方針

### 1. はじめに

当金庫は「地域住民の生活向上および地域社会の繁栄に貢献すること」を基本理念とし、お客さまと金庫職員の人権を尊重し、お客さまには真摯に対応することにより信頼や期待に応えられるように心掛けており、より良い顧客サービスを提供するためには、ご利用いただくお客さまとの良好な関係の構築が不可欠であると考えております。

### 2. 策定目的

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職場環境が大変重要であります。万が一、お客さまから社会通念上不相当な要求や言動等の行為により、職員の人格や尊厳が傷つけられるようなことがあった場合には、健全な職場環境を維持することが困難になると考えております。今回、当金庫とお客さまが、より良い関係性を構築するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

### 3. 「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても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、職員の就業環境が害されるおそれがあるものに該当する行為」を「カスタマーハラスメント」と定義します。

### 4. 「カスタマーハラスメント」に該当する行為

当金庫は、「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ておりますが、以下の記載は例示であり、これに限られる趣旨ではありません。

#### (1) 暴力・暴言等

- ・身体的な攻撃（暴力、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

- (2) 過剰または不合理な要求
  - ・ サービスとして提供していない内容の要求
  - ・ 正当な理由のない過度な要求
  - ・ 合理的理由のない謝罪要求
  - ・ 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
  - ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
  - ・ 職員等のプライバシーの侵害行為
  - ・ お客さまによる職員個人への攻撃
  - ・ 職員等へのセクシャルハラスメント・差別的行為

#### 5. 「カスタマーハラスメント」の判断基準

- (1) お客さまの要求内容に妥当性があるか。
- (2) 要求を実現するための手段、態様が社会通念に照らして相当な範囲か。

#### 6. 「カスタマーハラスメント」への対応

- (1) 事前の対応
  - ・ 「カスタマーハラスメント」に関する知識や対応方法に関する職員への周知・啓蒙活動を行うために研修を実施します。
  - ・ 「カスタマーハラスメント」への対応方法、手順を策定します。
- (2) 発生時の対応
  - ・ 対象となる行為が発生した場合には、事実関係等を確認し、当金庫が「カスタマーハラスメント」であると判断した場合には、お取引をお断りする場合があります。
  - ・ さらに、悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の然るべき機関に相談のうえ、対処いたします。
  - ・ 被害にあった職員のケアを最優先にします。

#### 7. 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