

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当金庫は理念体系にある、“お客さまの期待に「誠意」と「創意」でこたえ、「信頼」の輪を拡げる”を念頭に置き、お客さまへのより良いサービスを提供することを心掛けて業務に取り組んでおります。

また、お客さまにより良いサービスを提供するためには、職員の心身の健康と安心して働ける職場環境の整備が重要であり、そのためには、お客さまとの良好な関係構築が必要不可欠だと考えております。

今般、お客さまとの良好な関係を保つため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めましたのでお知らせします。

1. 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、以下の記載は例示であり、必ずしもこれに限られるものではありません。

(1) お客さまによる暴力・暴言

- 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

(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 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑤ 当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑥ 金銭補償の要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシュアルハラスメント行為等の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

- ① 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束や長時間の電話で他の業務が妨げられる行為
- ② SNS やインターネット上での誹謗中傷 等

2. 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象が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうかを慎重に評価します。
- ③ 合理的・理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
- ④ 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、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。
- ⑤ 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。

3. お客さまへのお願い

当金庫は、今後もお客さまとの良好な関係が築けるように努めてまいりますので、本方針に対するご理解のほど、よろしくお願いいたします。

2025年2月
豊川信用金庫
理事長 真田光彦