２０２５年８月

**お客さま各位**

滋賀中央信用金庫

# 『カスタマーハラスメントに対する基本方針』

1. はじめに

当金庫は、「地域を大切にし、発展的未来を共に創造する。」という経営理念のもと、協同組織金融機関としての特色を生かし、地域のお客さまが直面する様々な課題に対し、的確に対応できるようお客さまに寄り添った活動を展開しております。地域経済の持続的発展を実現するためには、お客さまや取引先と役職員が互いに尊重し合い、良好な信頼関係を構築し、安全かつ安心して職務に精励できる就業環境の確保が不可欠と考えています。

２．策定の目的

当金庫が、お客さまに対してより良いサービスを提供し地域のニーズにお応えするためには、お客さまから寄せられるご意見・ご要望等が、当金庫のサービス改善につながる貴重な機会と捉え、真摯に受け止め誠実に対応していくことが地域貢献に繋がるとの認識に変わりありません。

一方で、一部のお客さまの要求や言動の中には、役職員の人格を否定するような暴言や脅迫、不当な要求等、社会通念上不相当な迷惑行為を受けることがあります。こうした行為は、役職員の尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くだけでなく、お客さまへのサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。こうした迷惑行為に対し毅然とした対応を行うとともに、当金庫に勤務する役職員の心身の健康を守るため、本基本方針を策定しました。

※本基本方針では、当金庫で働く全ての人を「役職員」、当金庫の役職員が業務上応対する、全ての人を「お客さま」と定義しています。

３．カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの苦情等のうち、「その要求の内容が著しく妥当性を欠く場合および、要求の内容に妥当性がある場合でも、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、その手段・態様により役職員の就業環境が害されるもの。」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し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じて、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、以下のとおりであると考えています。

（１）暴力・暴言など

①暴言や暴力行為

②威嚇や威迫・脅迫等

③人格否定や差別的な言動・性的な言動

④頻繁または執拗な言いがかり

（２）過度または不当な要求

①サービスに瑕疵、過失が認められない事案に対する要求
②サービスとして提供していない内容の要求
③契約範囲外の内容の要求
④合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
⑤当金庫役職員に関する解雇等の処罰の要求
⑥合理的理由のない謝罪要求

（３）その他ハラスメント行為・迷惑行為

①土下座の要求
②プライバシー侵害行為
③無許可での役職員や施設等の撮影
④役職員個人への攻撃や嫌がらせ
⑤インターネットやＳＮＳ等での誹謗中傷

※該当する行為は、上記に限ったものではありません。また、当金庫の役職員が取引先等に対して行う行為も含みます。

５．カスタマーハラスメントへの対応

（１）カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、当金庫はハラスメントに該当する内容かどうかを慎重に検証します。
（２）当金庫がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さまへご説明のうえ対応を中断、もしくはお取引をお断りさせていただくことがあります。
（３）暴力行為や脅迫等、悪質なカスタマーハラスメントの場合、警察や弁護士等と連携し、適切に対処させていただくことがあります。

６．サポート体制の構築

カスタマーハラスメント発生時に、迅速かつ適切な判断・対応ができるよう、また被害者への配慮のための取組を実施するなど、組織内でのサポート体制を構築します。

７．役職員への教育

お客さまから寄せられるご意見・ご要望等は、当金庫の業務改善やサービス向上につながる貴重な機会であるとの基本姿勢を遵守し、お客さまの権利を不当に侵害しないよう配慮するなど、必要な知識について、役職員への教育を実施します。

お客さまへのお願い

当金庫は、地域の皆さまに対しより良いサービスを提供するため、そして私たち役職員自身がハラスメント行為を起こさないために本基本方針を遵守します。

お客さまにおかれましては、本方針へのご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。