

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年10月20日
柏崎信用金庫

1. はじめに

当金庫は、経営理念に「地域との共生」を掲げ、地域のお客さまのニーズにお応えするため、日々の業務に取り組んでおります。

また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と考えております。

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暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつなぐと考え、本基本方針を定めました。

※ 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対応する全ての人を「お客さま」として定義し使用しております。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまから役職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

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おります。

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、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、適切に対応いたします。

(1) 暴力・暴言など

- ①身体的な攻撃（暴力行為等）
- ②精神的な攻撃（暴言等）
- ③威圧的な言動
- ④差別的な言動

(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過度な金銭補償の要求
- ④過度な謝罪の要求

(3) その他ハラスメント行為・迷惑行為

- ①性的な言動
- ②土下座の要求
- ③執拗な言動
- ④長時間に渡る拘束
- ⑤役職員個人への攻撃や嫌がらせ
- ⑥その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当金庫は、カスタマーハラスメントに対して、以下の対応を実施いたします。

- (1) お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合には、毅然とした対応を取らせていただきます。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。

5. 役職員への対応

当金庫は、役職員に対し、以下の対応を実施いたします。

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの被害者に対しては必要な支援を行います。

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、本基本方針を遵守いたします。

お客様におかれましては、本基本方針に対するご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。

以上