

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025 年 6 月 2 日

豊橋信用金庫

1.はじめに

当金庫は、基本方針のもと、「夢を預かる、金融機関。」を目指し、全役職員がお客様の信頼や期待に応え、ご満足いただける顧客サービスを提供することに日々取り組んでいます。そして、そのためには、当金庫で働く役職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが大切であると考えております。

こうした考えのもと、お客様からの悪質なクレームや不当な要求等から当金庫の役職員を保護し、職場環境の安全性を確保することを目的に、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動等があった場合の基本的な方針として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、公表することといたしました。

お客様や地域との関係を今後もより良いものとしていくため、役職員が安心して活動ができる環境づくりへのご理解、ご協力をお願いします。

2.カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または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って、当該手段・態様により、当金庫の役職員の就業環境が害されるおそれがあるものを「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

当金庫では、お客様による以下のような行為は不当・悪質とみなし、カスタマーハラスメントに該当すると考えています。なお、以下の項目は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1)身体的・精神的な威圧

- ①暴言や暴力
- ②威嚇・威迫・脅迫的な言動
- ③役職員の人格を否定する言動
- ④役職員の名誉を毀損する言動
- ⑤役職員を侮辱する言動

- ⑥差別的な言動、性的な言動
- ⑦頻繁な、執拗な言いがかり
- ⑧強要
- ⑨業務妨害
- ⑩正当な理由のない不退去

(2)過剰または不合理な要求

- ①商品・サービスとして提供していない内容の要求
- ②契約や規約の範囲を超えた対応（返金、金銭補填、サービス提供等）の要求
- ③社会通念上受け入れられない要求
- ④お問い合わせまたは要求の執拗な繰り返し
- ⑤合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥合理的理由のない特別扱いの要求
- ⑦合理的範囲を超える時間的・場所的な拘束（不退去、居座り、監禁、不相当な長時間または度重なる電話）
- ⑧当金庫役職員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑨金銭的補償の要求

(3)その他ハラスメント行為

- ①役職員のプライバシーの侵害行為
- ②役職員へのセクシュアルハラスメント行為
- ③役職員へのその他各種のハラスメント行為
- ④SNS やインターネット上での当金庫や役職員への誹謗中傷
- ⑤許可のない役職員や施設等の撮影

4.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とみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか、事実関係等を確認のうえ、慎重に評価します。
- (2)そのうえで、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、以降のお取引をお断り、または中止させていただく場合がございます。
- (3)さらに不当・悪質とみなしたカスタマーハラスメントに対しては、警察または弁護士等の外部機関、外部専門家に協力を仰いだうえ、毅然とした態度で組織的に対応させていただきます。

5. 役職員への対応

- (1) カスタマーハラスメント対応について、役職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切な庫内連携を行い、組織的に対処します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害にあった役職員の精神的なケアを最優先します。

6. お客様へのお願い

当金庫は、より良い商品・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対応方針を遵守いたします。万が一、お客様からのカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、前述のとおり対応いたしますので、お客様におかれましては、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