

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年9月

北おおさか信用金庫

### 1. 基本方針策定の目的

当金庫は、「①地元に密着し地域経済の発展に貢献します。②お客さま一人ひとりの幸せを支えます。③地域に貢献できる人づくりに努めます。」との経営理念のもと、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、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おります。

これらの実現のためには、職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を提供することが重要であると考えております。

当金庫ではお客さまの声には真摯に耳を傾け、誠実に対応するよう努めておりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の安全と人権を守るため、毅然とした態度で対応いたします。

当金庫の考え方や姿勢等をお客さまにご理解いただくことが、今後もお客さまとのより良い関係性を築き、継続的に質の高い顧客サービスを提供していくためには必要不可欠であると考え、「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。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、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、職員の就業環境が害されるもの。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、以下の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、これらに限られるという趣旨ではございません。

#### (1) お客さまによる暴力・暴言等の不相当な言動

①暴言や暴力

②威嚇・威迫・脅迫や威圧的な言動

③人格を否定する言動（名誉を棄損する言動や人格を誹謗中傷する言動）

④個人を侮辱する言動

（合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去・居座り・監禁等）

⑤差別的な言動・性的な言動

⑥継続的かつ執拗な言動（職員個人への攻撃・要求）

#### (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金銭的補償の要求
  - ⑥当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
- (3) お客さまによるその他ハラスメント行為等
- ①プライバシー侵害行為
  - ②セクシャルハラスメント行為
  - ③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誹謗中傷等

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

##### (1) 事前の対応

- ①お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について職員向け教育を行います。
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談体制を整備します。

##### (2) 発生時の対応

- ①カスタマーハラスメントのおそれがある事案が発生した場合、その事案がカスタマーハラスメントに該当する内容かどうか慎重に判断します。
- ②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カスタマーハラスメントを受忍することなくお客さまに合理的・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. お客さまに対するお願い

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いたします。

万が一、お客さまから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、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

以 上