

## 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、「もっと笑顔を、もっと感動を」をスローガンに掲げ、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。

役職員の安全な就業環境を確保すること、役職員が安心して業務に取り組むことで、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、「カスタマーハラスメントに対する本基本方針」を定めました。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、要求の内容が妥当であっても、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り、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

#### (1) 暴力・暴言・迷惑行為など

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ③威圧的な言動 土下座の要求等
- ④差別的な言動、性的な言動等
- ⑤役職員個人への攻撃、要求等
- ⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ⑦継続的な言動（過度な繰り返し、執拗な言動等）

#### (2) 過度または不当な要求

- ①当金庫が提供する商品・サービスに瑕疵、過失が認められない場合
- ②当金庫が商品・サービスとして提供していない内容の要求
- ③上記各行為に準じる迷惑行為

### 4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) お客さまの行為が対象であると当金庫が判断した場合には、対応をお断りさせていただく場合があります。
- (2) 悪質な行為と認められる場合には、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。
- (3) カスタマーハラスメントに関する役職員等の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法等を周知、啓発いたします。
- (4) カスタマーハラスメントで被害にあった役職員等のフォロー、ケアに努めてまいります。