

お客さま各位

尼崎信用金庫

## 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、お客さまと当金庫職員等の人権を共に尊重し、お客さまの信頼や期待に応えていくため、万一同様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

当金庫で働く職員等の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては毅然とした態度で対応し、当金庫で働く職員等が安心して働くことができる健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客さまへの誠意をもって対応し健全な関係を維持していくことを心掛けます。

### 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・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、当金庫職員等の就業環境が害されるおそれがあるもの。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客さまによる以下のような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) 暴力・暴言

- ①暴力行為
- ②威嚇、脅迫的な発言・文章
- ③職員等に対する侮辱的発言・文章
- ④職員等の人格の否定や名誉を毀損する発言・文章

#### (2) 過剰又は不合理な要求

- ①正当な理由のない過度な要求
- ②契約や規約の範囲を超えた対応（返金、サービス提供等）の要求
- ③同じ又は不合理な要望やお問合せの過剰な繰り返し
- ④合理的理由のない謝罪要求
- ⑤拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

#### (3) その他ハラスメント行為

- ①SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ②職員等のプライバシーの侵害行為
- ③職員等へのセクシャルハラスメント・差別的な言動

### 4. カスタマーハラスメントへの対応

#### (1) 事前の対応

- ①カスタマーハラスメントへの当金庫の基本方針・基本姿勢を明確化するとともに、職員等への周知・啓発を行います。
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談対応体制を整備します。
- ③カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての研修を職員等を実施します。

#### (2) 発生時の対応

- 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、事実関係等を確認します。
- ②カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。なお、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、外部機関や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。
- ③カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアを最優先します。

以上