

2026年2月

お客さま各位

日本海信用金庫

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、「相互扶助」という信用金庫の理念のもと、「地域の発展と会員・顧客へのサービス向上に努める」ことを基本方針に掲げ、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。

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げると考え、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

お客さまから役職員に対するクレーム・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、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。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

(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（威嚇・脅迫的な発言・文章）
- ④差別的な言動（人格を否定、個人を侮辱する発言・文章）

(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（不退去・居座り・監禁）
 - ⑤役職員個人への攻撃や嫌がらせ
 - ⑥プライバシーの侵害行為
 - ⑦SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - ⑧許可のない、職員や金庫施設等の撮影
 - ⑨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とおり対応いたします。

- (1) 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、個々の事案に応じ事実関係を確認の上、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを慎重に検証し、適切に対応いたします。
- (2) 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。
- (3) 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発生に対しては、迅速かつ適切な判断ができるように、金庫内で連携して対応します。
- (3) 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