

## カスタマーハラスメントに関する考え方

当金庫は、金融サービス業としてお客さまに誠実に向き合い、質の高いサービスを提供することを心掛けて業務を行っております。

一方、お客さまからの職員に対する常識の範囲を超えた要求や言動の中に職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等が含まれる場合、職員の尊厳・名誉を傷つけることとなります。

当金庫は、職員の人権尊重および働きやすい職場環境をつくるため、お客さまに対して誠意を持ち対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対処し、お取引をお断りする場合があります。なお、悪質と判断される行為に対しては、外部機関と連携し対処いたします。

今後も引き続きお客さまとの良好な関係が築けるよう業務を行ってまいりますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

### ■ カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さま等からのクレーム・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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

#### 【カスタマーハラスメントに該当する行為】

次の行為は例示であり、該当する行為のすべてではありません。

✓ 身体的な攻撃（暴行、傷害）	✓ 精神的な攻撃 （脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
✓ 威圧的な言動	✓ 土下座の要求
✓ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動	✓ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
✓ 差別的な言動	✓ 性的な言動
✓ 職員個人への攻撃、要求、プライバシーの侵害	✓ SNS/インターネット上での誹謗中傷