

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年4月1日
長野信用金庫
理事長 鈴木 弘一

1. はじめに

当金庫は、経営理念に「健全経営に徹し、豊かな地域社会づくりに貢献する」を掲げ、全役職員が地域のお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただける金融サービスを提供するため、日々業務に取り組んでおります。

お客さまへより良いサービスを提供するためには、全役職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を整備し、お客さまに当金庫の考え方や姿勢等をご理解いただき、より良い関係性を構築することが重要であると考えております。

以上を実現するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等から役職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であつて、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

当金庫では、カスタマーハラスメントについて次のような行為が該当すると考えます。なお、以下に掲げる行為は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

- (1) お客さまによる暴言・暴力
 - ① 暴言や暴力
 - ② 威嚇・威迫・脅迫
 - ③ 人格を否定する発言
 - ④ 個人を侮辱する発言
- (2) 過剰または不当な要求
 - 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 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- (3) お客さまによるその他ハラスメント行為
 - 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 その他の各種ハラスメント行為

(4) その他の迷惑行為

- ① SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ② その他不可解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

当金庫では、カスタマーハラスメントについて以下のとおり対応いたします。

(1) 発生時の対応

- ① お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした対応をとらせていただきます。
- ② 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. 役職員への対応

当金庫は役職員に対し、以下の対応を実施します。

- (1) お客様対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を全職員に実施します。
- (2) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害を受けた職員のケアに努めます。

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