

2024年10月1日

新潟県信用組合

## カスタマーハラスメント対応方針について

当組合は、信用組合の基本理念である「相互扶助」の精神に基づき、地域金融機関としての社会的使命を果たしていくために、お客さまのご要望・ご相談等に真摯に対応し、信頼を得るための最善の努力を尽くしています。

今後もお客さまの声を真摯に受け止め、“質の高い金融サービス”を提供するためには、職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心な職場環境を整える必要があることから、今般「カスタマーハラスメント」対応方針を策定しました。

### 1. 「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、当組合ではカスタマーハラスメントを『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、当組合職員の就業環境が害されるもの』と定義いたします。

### 2. 対象となる行為

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・威圧的な言動
- ・継続的（繰り返し）な行動、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動
- ・土下座の要求
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・正当な理由や許可のない役職員等や当組合施設の撮影、録音、録画
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷（写真、音声、映像の公開）
- ・妥当性に照らして不相当な金銭補償や謝罪の要求
- ・当組合が提供する商品やサービス、業務内容に関係のない事柄に対する要求
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

#### (1) カスタマーハラスメント行為者への対応

- ・対象となる行為が行われ、当組合が事実関係の正確な確認のもとにカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応をお断りさせていただくことがあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合には、他のお客さまや役職員の安全確保のため、警察や弁護士などの外部専門家に相談し適切に対処いたします。

#### (2) 職員への対応

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のメンタルケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメントに関する職員の相談・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の習得および対処方法を周知・啓発します。

以 上