

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

一般社団法人関東信用金庫協会（以下「本会」といいます。）は、定款において「信用金庫の健全な発達を図り、もって公共の利益の増進に寄与すること」を目的として掲げております。

その中で、信用金庫および地域社会の課題解決に向けて日々の業務に取り組むとともに、信用金庫との取引に関するご相談等を受け付けるための窓口として「関東地区しんきん相談所」の運営を行っております。

また、本会へお寄せいただくご意見・ご要望は、業務運営上、大変貴重なものであると認識しております。

一方で、近年、正当なご意見・ご要望の限度を超えた、暴言、威圧的な言動、不当な要求などといった、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な問題となっています。こうした行為は、役職員等（本会で働く全ての人を差します）の就業環境を悪化させるだけでなく、本会の適正な業務運営にも支障を及ぼしかねません。

役職員等の安全な就業環境を確保することは、役職員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、安定的かつ質の高い業務運営を継続することにつながるものと考え、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

本会では、顧客等（本会役職員等が業務上応対する全ての方をいいます）から役職員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、役職員等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。

本会は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応いたします。

（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
- ④差別的な言動

(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長時間にわたる拘束
- ⑤役職員等個人への攻撃や嫌がらせ
- ⑥その他実現が困難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

本会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すると本会が判断した場合には、毅然とした対応をいたします。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントであると本会が判断した場合は、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. 役職員等への対応

本会は役職員等に対し、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被害者に対しては必要な支援を行います。

本会は、安定的かつ質の高い業務運営を継続するため、そして本会役職員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。

今後とも、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