カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年１１月１０日
空 知 商 工 信 用 組 合

当組合は、職場におけるカスタマーハラスメントに対し毅然と対応し、役職員を保護します。

当組合は、「地域に親しまれ頼れる金融機関を目指します」を基本理念とし、「経営方針」に基づきお客様に寄り添った顔の見える金融機関として、地域に貢献することを目指しています。

これらを実践していく為には、役職員が働きやすい健全な職場環境を確保し維持することが必要不可欠である一方、お客様から社会通念上不相応な要求や言動を受けた場合には、役職員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境に悪影響を及ぼすとともに、業務遂行に支障が生じた際には、他のお客様にもご迷惑をおかけする可能性があります。

当組合は役職員の人権を尊重し、これからもお客様に寄り添った顔の見える金融機関として営業していく為には、これらの要求や言動に対しては、カスタマーハラスメントとして捉えて、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントが行われた場合には、必要に応じて対応を中止し、退席・退店のお願い等の措置を行います。悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士と連携し、適切に対処いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該言動の内容が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えているものであって、当該言動により、役職員の就業環境が害されるものをいう。

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１） 身体的な攻撃（暴行、傷害）
（２） 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、人格否定、名誉毀損、侮辱、暴言、無断撮影・録音・録画・SNSへの投稿・拡散）
（３） 威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求
（４） 継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
（５） 差別的な言動、性的な言動
（６） 役職員個人への攻撃、要求（個人情報の詮索、SNSへの写真・動画の公開）
（７） 提供する商品・サービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求