

令和6年11月15日

お客さま各位

福岡ひびき信用金庫

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

平素より、福岡ひびき信用金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当金庫は、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を新たに制定しましたので、お知らせいたします。

当金庫は、本方針に基づいてカスタマーハラスメントに対応し、役職員一人ひとりが心身ともに安心できる就業環境を確保するとともに、お客さまに一層満足いただく商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

記

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針
別紙のとおり
2. 制定日
令和6年11月15日

以上

カスタマーハラスメントに対する基本方針

福岡ひびき信用金庫

1. 当金庫が考える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」に基づき、当金庫では「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当金庫の役職員の就業環境が害されるものに該当する行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる行為

- (1) お客様による精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威嚇、人格の否定）
- (2) お客様による身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (3) お客様による継続的、執拗な言動
- (4) お客様による過剰または不合理な要求
- (5) お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- (6) お客様によるその他ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- (7) お客様による役職員個人への攻撃
- (8) お客様による過剰要求（時間外対応、金銭補償）
- (9) プライバシー侵害行為
- (10) SNSやインターネット上での誹謗中傷

上記に限らず、「お客様からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 金庫内対応

- ① カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ② カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアを最優先します。
- ③ より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 金庫外対応

- ① カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、事実関係等を確認のう

え、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。

- ② 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士等の外部機関、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。

4. お客様へのお願い

- (1) 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方針を遵守いたします。
- (2) 万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

5. 対象となる会社の範囲

本方針の対象は、当金庫および当金庫の子会社とします。

以上