

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年2月1日

上越信用金庫

理事長 日馬 直一

## 1. はじめに

当金庫は、地域金融機関として、地域社会の繁栄を願い、人々の夢の実現と中小企業の発展に貢献することを目指すべき姿と考えます。そして、より良い顧客サービスを提供するためには、職員等が心身ともに健康で安心して働ける職場づくりが重要であると考えます。

## 2. 目的

お客様とのより良い関係を築くために、お客様から役職員等に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合の対応を、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」として定めました。

## 3. カスタマーハラスメントの定義

お客様から役職員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、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。

## 4. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客様による以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これに限られるものではありません。

### (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 役職員個人への攻撃や嫌がらせ
- ⑥ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

## 5. カスタマーハラスメントへの対応

当金庫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) お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合には、毅然とした対応を取させていただきます。
- (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・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。

## 6. 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。

### 結びに

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ひいたします。

以上