

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

福島県商工信用組合

1. はじめに

福島県商工信用組合は、「信用組合の原点である地域とのつながり、人とのつながりを第一に考え、組合員の経済的地位の向上を図るとともに、金融事業を通じて地域経済の発展に勤める」ことを経営理念に掲げております。

今後もお客様へより良いサービスを提供する為にも、職員が心身ともに健康で、働きがいのある職場づくりを促進し、お客様とのより良い関係性の構築が要不可欠と考えております。その実現を図るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

お客様におかれましては、本方針に対する当組合の考えや姿勢等をご理解・ご支援いただきますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。また、今後もお客様との信頼関係の構築に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当組合では、カスタマーハラスメントについて以下のような行為と考えます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)言動
- ・威圧的な言動
- ・ハラスメント行為(セクハラ、差別的言動、プライバシーの侵害)
- ・迷惑行為(SNSやインターネット上での誹謗中傷、許可のない施設や職員の撮影)
- ・過剰、不合理な要求(金銭補償、謝罪、職員の処分)

3. カスタマーハラスメントへの対応

問題となる行為が発生した場合、その事案がカスタマーハラスメントに該当するかを慎重に判断させていただきます。また、カスタマーハラスメントに該当し、その態様が悪質であると判断した場合には、警察・弁護士等の協力も仰ぎつつ、組織的に毅然と対応いたします。そのような場合には、お取引をお断り、または中止させていただくことがございます。

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及び対処方法等を周知・啓発いたします。また、カスタマーハラスメントで被害にあった職員のフォロー・ケアに努めてまいります。

4. お客様へのお願い

万一、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、上記に記載のとおり対応させていただきますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。