

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は、働く仲間がお互いを助け合うために資金を出し合い設立した協同組織の福祉金融機関であり、事業を通して働く人たちの暮らしを支え、快適で過ごしやすい社会づくりをめざしています。そのため、全役職員がお客様からの信用・信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスの提供に努めております。

しかしながら一方で、お客様の一部には、当金庫に対する常識の範囲を超えた要求や言動、また、職員個人の人格を否定する暴言などが見受けられます。当金庫はそのような迷惑行為に対しては、毅然と対応いたします。

引き続き、お客様からのご意見・ご要望に関しては真摯に対応してまいります。役職員の人権を守り、心身ともに安心できる就労環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当金庫では、「お客様からの苦情・言動のうち、当該苦情・言動の要求内容の妥当性を欠く場合、または当該苦情・言動の要求内容の妥当性に照らして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であって、当該手段・態様により当金庫職員の就業環境が害されるもの」と定義します。※カスタマーハラスメントに該当する主な例は以下のとおりですが、これらに限定するものではありません。

「要求内容の妥当性を欠く場合」の例

- 当金庫の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が当金庫の提供する商品・サービスの内容と関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 職員個人への攻撃・要求（職員に対する懲戒処分の要求や個人情報、写真、映像等のSNSやインターネット等への投稿等を含みます。）
- 正当な理由のない謝罪・金銭補償の要求
- 不合理、過剰な要求（金銭補償、サービスの要求）

3. お客様へのお願い

カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当金庫が判断した場合は、お取引をお断りさせていただく場合があります。さらに悪質と判断される場合は、必要に応じて、警察や弁護士等に連携・相談のうえ、刑事告訴や民事訴訟を含む法的措置を行うなど、厳正に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。

2025年7月30日
沖縄県労働金庫