一般社団法人東京都信用金庫協会におけるカスタマーハラスメントへの対応方針

１.目的

一般社団法人東京都信用金庫協会（以下、本会という。）は、東京都ならびに沖縄県に本店をもつ信用金庫を会員としております。

本会は会員信用金庫を通じた地域経済の繁栄のためにさまざまな活動を行うとともに、信用金庫とのお取引に関するさまざまなご相談やご照会、ご意見および苦情等を受け付けるための窓口として、「東京都しんきん相談所」の運営等も行っています。

本会も会員信用金庫と同様に相互扶助を基本理念としており、会員信用金庫とともにお客さまならびに地域のニーズにお応えし、お客さまや地域の満足度向上に資するべく、日々取り組んでおります。

一方で、信用金庫業界のみならず様々な業界でカスタマーハラスメントが社会問題化しており、各事業所に対し関連法令に基づいた対応が求められています。本会としても、カスタマーハラスメントには毅然として対応していく所存です。

そこで、本会役職員が安心して働くことができる環境を整備することを目的に、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を定めました。

２.カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりであると考えます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

（１）お客さまによる暴言・暴力など

① 暴言や暴力
② 威嚇・威迫・脅迫
③ 人格を否定する発言
④ 個人を侮辱する発言
⑤ 差別的な言動、性的な言動
⑥ 頻繁な、執拗な言いがかり
⑦ 強要
⑧ 業務妨害
⑨ 正当な理由のない不退去

（２）過剰または不合理な要求

① サービスとして提供していない内容の要求
② 契約範囲外の内容の要求
③ 社会通念上受け入れられない要求

④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
⑥ 本会職員に関する解雇等の処罰の要求
⑦ 合理的理由のない金銭的補償の要求

（３）お客さまによるその他ハラスメント行為
① プライバシー侵害行為
② セクシャルハラスメント行為
③ その他各種のハラスメント行為

（４）お客さまによるその他迷惑行為
① ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷等
② 許可のない職員や施設等の撮影

３.カスタマーハラスメントへの対応

（１）カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に検証します。
（２）その上で、カスタマーハラスメントに該当すると信用金庫が判断した場合には、毅然とした態度で対応させていただきます。
（３）悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士等の外部機関への連絡、対応依頼をとらせていただく場合がございます。

４.職員への対応

（１）お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、職員向け教育を行います。
（２）カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切に対処します。
（３）カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

本会は、会員信用金庫とともに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。お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

以上

２０２６年１０月
一般社団法人東京都信用金庫協会