

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

京都中央信用金庫および京都中央信用金庫のグループ会社（以下、「当金庫等」といいます）は、最大限相乗効果を発揮して地域のみなさまの暮らしと経営をあらゆる角度からサポートすべく日々取り組んでおります。今後、サステナブルな地域社会の実現のため、お客さまからいただく貴重なご意見・ご要望には真摯に向き合い誠実に取り組み、お客さまと良好な関係性を構築するとともに、当金庫等の役員、職員ならびに社員（以下、「役職員等」といいます）の人権を尊重し心身ともに安心できる職場環境を確保するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

### 1. 当金庫等におけるカスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・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著しい迷惑行為、当金庫等の業務または役職員等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. カスタマーハラスメントに該当する行為

#### (1) カスタマーハラスメント該当例

- ①精神的な攻撃（暴言、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱など）
- ②身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ③執拗な言動
- ④威圧的な言動（声を荒げる、にらむ、話しながら物をたたく、土下座の要求など）
- ⑤過剰または不合理な要求（時間外対応、金銭補償など）
- ⑥合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退出、居座り、監禁など）
- ⑦差別的、性的な言動等によるハラスメント行為
- ⑧役職員等個人への攻撃
- ⑨SNSやインターネット上での誹謗中傷

(2) 上記に限らず、「悪質なクレーム、著しい迷惑行為」など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) お客さまへの対応

- 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、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より適切な対応のため、警察や弁護士など外部機関等と連携することがあります。
- ③悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断りすることがあります。

#### (2) 当金庫等での対応

- ①役職員等が心身ともに安心できる職場環境を確保するため、以下の対応に努めます。
  - i. カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるようマニュアルを制定し、役職員等への周知・啓発を行います。
  - ii. カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
  - iii. 役職員等の心身の健康にも配慮し、アフターケアに努めます。
- ②自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、役職員等に啓発を行います。