

カスタマーハラスメントに対する基本方針

東北労働金庫は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、お客さまにご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。お客さまにより良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で安心して働ける環境を整備することが重要だと考えています。

近年、お客さま等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントが社会的に問題となっています。お客さま等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くのみならず、多くのお客さまにより良いサービスの提供を妨げる要因になりかねず看過できない重要な問題です。

そこで、東北労働金庫では多くのお客さまにより良いサービスを提供するべく、お客さま等から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に関して「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしております。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性および当該要求を実現するための手段・態様の相当性を総合的に勘案し社会通念上不相当なものであって、業務に支障をきたしまたは職員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- | | |
|---------------------------|---|
| ・身体的な攻撃（暴行・傷害） | ・性的な言動 |
| ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言） | ・職員個人への攻撃・要求 |
| ・威圧的な言動、土下座の強要 | ・合理的な理由の無い金銭補償の要求・謝罪の要求 |
| ・継続的・執拗な言動 | ・許可のない職員や施設の撮影 |
| ・拘束的な行動（不退去・居座り・監禁） | ・SNSやインターネットへの投稿（写真・音声・映像・職員名等の公開）、誹謗中傷 |
| ・差別的な言動 | ・その他著しい迷惑行為 |

3. カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと東北労働金庫が判断した場合、他のお客さまや職員の安全確保のため警察への通報や弁護士等への相談を含め、関係法令に基づき適切に対応させていただきます。また、悪質と判断した場合は警察・弁護士等に相談のうえ厳正に対応させていただくとともに、お取引等をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

4. お客さまへのお願い

東北労働金庫は、お客さまにより良いサービスを提供するため、本方針を遵守いたします。万一、お客さま等から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、本方針に則り毅然と対応いたします。すべてのお客さまに安心してご利用いただくため、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

以 上

2026 年 10 月 1 日

東北労働金庫