

2025年3月3日

各 位

北海道労働金庫

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の公表について

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

私ども北海道労働金庫では、深刻な社会問題となっているカスタマーハラスメントから役職員を守るため、当金庫としての考え方や定義・対応等に関する「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。

今後も全てのお客さまとの良好かつ健全な関係を通じて、「ろうきんの理念」に掲げた共生社会の実現を進めてまいりたいと考えておりますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

北海道労働金庫

## I. はじめに

当金庫は「労働金庫業態におけるあらゆるハラスメント禁止ガイドライン」に基づき、全ての役職員がいかなるハラスメントを受けず安心して働けるよう、「あらゆるハラスメントの撲滅」に取り組んでいます。

この度、今後もお客さまとの良好かつ健全な関係を通じて、「ろうきんの理念」に掲げた共生社会の実現を進めていくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## II. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、当金庫では「お客様からの妥当性を欠くクレームや、要求を実現するための手段・態様が業務上あるいは社会通念上不相当なものであり、役職員の就業環境を害する又は尊厳を傷つける行為等」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

〔対象となる行為の例（これらに限られるものではありません）〕

<b>● 要求内容が妥当性を欠くもの</b>
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ことに対する要求
当金庫の提供する商品・サービスとは関係がない要求
<b>● 要求を実現するための手段・態様が業務上あるいは社会通念上不相当なもの</b>
身体的な攻撃（暴行・傷害）や精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
拘束的な行動（不除去・居座り・監禁）や継続的（繰り返し）・執拗な（しつこい）言動
不当な金銭補償や過剰なサービス等の要求（特別な利益・便宜供与の強要）
<b>● 役職員の就業環境を害する・尊厳を傷つけるもの</b>
土下座の強要・正当な理由がない謝罪の要求（役職員個人に対する責任追及等を含む）
差別的・性的な言動や必要以上の身体的接触
威圧的な言動や恐怖を与える行為（職場・通勤経路での待ち伏せ等）
無許可での撮影・録音やソーシャルメディア等への投稿（役職員の個人情報・誹謗中傷）
<b>● その他上記に準じた迷惑行為等</b>

## III. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象行為に該当すると判断した場合、当金庫とのお取引をお断りさせていただきます。

また、悪質と認められるケースでは、警察・弁護士等と連携のうえ法的措置を含めて厳正に対処いたします。

## IV. 当金庫における取り組み

役職員に対してカスタマーハラスメントの知識・対処方法等を周知・啓発するとともに、相談・報告体制を整備のうえ被害に遭った役職員のケアに努めます。

なお、お客さまからの貴重なご意見・ご要望につきましては、これまでと同様に真摯な対応を心掛けてまいります。

以上

【2025年3月3日 制定】