カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様のご理解とご協力をお願いいたします

札幌中央信用組合は、お客様からいただくご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、より良い金融サービスの提供に努めてまいります。

一方で、職員に対する暴言・威圧的な言動、脅迫、侮辱、長時間・繰り返しの要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為につきましては、カスタマーハラスメントとして、職員の安全および就業環境を守るため、毅然と対応いたします。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ✧ **職員に対する暴言、侮辱、脅迫、威圧的な言動**
- ✧ **正当な理由のない過度な要求**
- ✧ **長時間にわたる拘束や、同じ要求を繰り返す行為**
- ✧ **土下座等の不当な要求**
- ✧ **職員個人への誹謗中傷、人格を否定する言動**
- ✧ **暴行、物を投げるなどの身体的な攻撃**
- ✧ **その他、社会通念上許容される範囲を超える行為**

これらの行為が認められた場合には、対応を中止させていただく場合があります。また、必要に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携し、適切に対応いたします。

当組合は、これからもお客様との信頼関係を大切にし、安心してご利用いただける店舗・職場づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日

今日も明日もこの街で
ちゅうしん
札幌中央信用組合