

2026年9月18日

お客さま各位

長野県労働金庫

カスタマーハラスメントへの対応について

日頃より長野県労働金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。

さて、当金庫では、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の提供に努めております。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くことのできる環境を整備することが重要であると考えております。

近年、カスタマーハラスメントは深刻な社会問題として顕在化しており、単なる個別のトラブルにとどまらず、企業のコンプライアンスや職場の安全衛生、人材確保、さらにはお客さまとの信頼関係を脅かす重大なリスクとなっております。カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、今後もより良いサービスを提供するため、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は、下記のとおり対応させていただくことといたします。

記

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に照らし、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ものであって、当該手段・態様により、業務に支障をきたす、または職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントとして定義いたします。

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）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動、土下座の強要
- 継続的（繰り返される）・執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 合理的な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求
- 許可のない職員や施設の撮影
- 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
- 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当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

当金庫は、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確認された場合には、本方針に沿って対応いたします。

ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

■ 詳しい内容につきましては、最寄りの店舗までお問い合わせください。

以 上