

2026 年 10 月 1 日

お客様各位

豊田信用金庫

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」一部改正のお知らせ

平素は格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます

当金庫は、2026 年 10 月 1 日の「改正労働施策総合推進法」施行に伴い、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の一部改正を行いましたので、お知らせいたします。

今後も役職員が安心して業務に取り組むことができる就業環境を確保するとともに、お客さまに質の高いサービスが提供できるよう努めてまいります。

記

1. 主な改正内容

改正労働施策総合推進法の施行を踏まえ、以下の事項について見直しを行いました。

- (1) カスタマーハラスメントの定義の見直し
- (2) 役職員の対応に関する事項の見直し

2. 改正日

2026 年 10 月 1 日

3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

別紙の通り

以 上

【問い合わせ窓口】 豊田信用金庫 お客様相談室

【 連 絡 先 】 0565-36-1384

【受 付 時 間】 午前 9 : 00～午後 3 : 00 (土・日曜日、祝日を除く)

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月
豊田信用金庫

当金庫は、地域のお客さまのニーズにお応えするために、質の高いサービスを提供することを心掛けて日々の業務に取り組んでおります。

一方で、一部のお客さまの要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつなぐと考え、本基本方針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

『お客さまからの要求・言動の内容・手段・態様が、役職員が従事する業務の性質その他の事情と照らして社会通念上許容される範囲を超え、これにより役職員の就業環境が害されるもの』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

カスタマーハラスメントに該当する行為は、下記の通りであると考えております。

尚、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

【1】暴力・暴言

- ☒ 身体的な攻撃（暴行・傷害） ☒ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ☒ 威圧的・継続的・執拗な言動

【2】過剰・不合理な要求

- ☒ サービスに瑕疵・過失が認められない事案に対する要求・提供していない内容の要求
- ☒ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去・居座り・監禁）
- ☒ 過度または不当な要求（土下座・過度な謝罪・金銭補償の要求）
- ☒ 不必要な長時間にわたる拘束・高頻度の電話 ☒ 役職員への個人的な攻撃・要求

【3】ハラスメント行為

- ☒ 役職員に対するプライバシー侵害行為・SNS・インターネット上での誹謗中傷
- ☒ 役職員・施設に対しての許可のない撮影・録画・録音
- ☒ 役職員へのハラスメント行為（差別的・性的言動）

3. カスタマーハラスメントへの対応

当金庫はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

- 【1】カスタマーハラスメントと見られる事案が発生した場合は、事実関係等を確認します。
- 【2】カスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合は、毅然とした対応を行います。
- 【3】悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または顧問弁護士など外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。また、お取引をお断り・中止させていただくことがあります。

4. 役職員への対応

当金庫は役職員に対して以下のとおり対応いたします。

- 【1】カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について教育を行います。
- 【2】カスタマーハラスメントの被害者に対しては必要な支援を行います。

当金庫は、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために基本方針を遵守いたします。お客さまにおかれましては、本基本方針に対するご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。

以 上