

令和 7 年 11 月 25 日

各 位

茨城県信用組合

カスタマーハラスメント研修の開催について

茨城県信用組合(水戸市、理事長：渡邊 武)は、令和 4 年 8 月に制定した「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、役職員への教育の一環として、外部講師を招聘し研修会を開催しましたので、お知らせいたします。

様々な商品や金融サービスが増えている環境下において、お客さまからのご要望も多様化しており、近年社会問題にもなっています。そのような中、お客さまからの正当なご意見・ご要望に真摯に対応しつつ、職員の健全な職場環境を確保するとともに、お客さまにより安心して質の高い金融サービスの提供に取り組むことを目的に開催いたしました。

記

- 【研修概要】 金融機関におけるカスハラ対応研修
(カスタマーハラスメントの現状と対応の実践、ロールプレイング、定義、判断基準)
- 【研修委託先】 株式会社銀行研修社
- 【講 師】 株式会社オフィシア 代表取締役 原 美聖 氏
- 【開 催 日】 令和 7 年 11 月 12 日 (水)
- 【受 講 者】 各営業店のコンプライアンス責任者 76 名
- 【研修会の様子】



以上