

網走信用金庫 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当金庫は、経営理念に掲げる「働きがいのある職場の実現」を目指して、役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つくることにより、お客さまの信頼や期待に応え、より高い満足を提供することを心掛けております。

その実現には、お客さまとの良好な関係が必要不可欠と考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

今後もより良いサービスを持続的に提供するために、お客さまのご意見を真摯に受け止め、また、お客さまに適切な対応ができるよう取り組むとともに、本方針につきましてお客さまにご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントとは

- お客さまからのお申し出・ご意見等のうち、当該お申し出・ご意見による要求の内容の妥当性に照らして、過剰となる要求や不当な言いがかり等によって、労働者の就業環境が害される行為を指します。

《対象となる行為等》

- ・ 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、威嚇、心理的圧力）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（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（職員に対する処罰の要求）
- ・ 許可のない職員や施設の撮影
- ・ 役職員の個人情報等のSNSやインターネットへの投稿（写真、動画、音声等）
- ・ 不相当な商品交換の要求
- ・ 不相当な金銭補償の要求
- ・ 不相当な謝罪の要求

2. 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が疑われる場合は、音声などを記録させていただく場合がございます。
- 著しい迷惑行為が行われた場合には、警察に連絡させていただきます。
- 悪質と判断される行為には、弁護士等に相談のうえ、厳正に対処いたします。
- 被害にあった職員のフォロー・ケアに努めてまいります。

以上