

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 策定の目的

当金庫は、経営理念「質の高いサービスと、はつらつとした行動によって、地域の皆さまとともに豊かな未来を創造します。」の実現のため、いつもお客さまに寄り添い、お客さまの期待を超えるサービスの提供をめざします。そのため、お客さまのご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

お客さまにおかれましては、当金庫の方針にご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、カスタマーハラスメントを以下のような行為とみなします。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) お客さまによる暴力・暴言

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言

(2) 過剰または不合理な要求

- ① サービスとして提供していない内容の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 社会通念上受け入れられない要求
- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥ 当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシュアルハラスメント行為
- ③ その他各種のハラスメント行為

(4) お客さまによるその他迷惑行為

- ① SNS やインターネット上での誹謗中傷 等

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前の対応

- ① お客さま対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を全職員に実施します。
- ② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

(2) 発生時の対応

- ① カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に判断します。
- ② カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- ③ カスタマーハラスメントに屈することなくお客さまに合理的・理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
- ④ 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引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. お客さまに対するお願い

- (1) 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本方針を遵守いたします。
- (2) お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

以上