

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年12月30日
伊達信用金庫

1. 目的

当金庫は、お客様へより良いサービスを提供するためには、当金庫の職員が心身ともに健康で、気持ちよく働く環境を整えることが重要であると考えております。そのためには、当金庫の考え方や姿勢をお客様にご理解いただき、よりよい関係性の構築に協力していただく必要があり、次のように対応することといたしましたのでお知らせします。

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次のような行為と定義いたします。

なお、次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) お客様による暴力・暴言
 - ① 暴力や暴言
 - 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・場所的要求
 - 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) お客様によるその他のハラスメント行為
 - 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 その他各種ハラスメント行為
- (4) お客様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

3. カスタマーハラスメントの対応

- (1) 事前の対応
 - ① お客様対応、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 職員のための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、お取引をお断りまたは中止する場合がございます。
 - ② 被害があった職員のケアに努めます。
 - ③ お客様に合理的・理性的な話し合いを求め、お客様とより良い関係性の構築に努めます。
 - ④ 悪質な場合は、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家に協力も仰ぎつつ、組織的に毅然と対応いたします。

4. お客様に対するお願い

- (1) 当金庫は、より良いサービスを提供するために本方針を遵守します。
- (2) お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

以上