

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は、お客さまと当金庫職員等の人権を共に尊重し、お客さまの信頼や期待に応えていくため、万が一お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を策定しました。

当金庫で働く職員等の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては毅然とした態度で対応し、当金庫で働く職員等が安心して働くことができる健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客さまへ誠意をもって対応し健全な関係を維持していくことを心掛けます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客さまからの要求や言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当金庫の役職員の就業環境が害されるものに該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客さまによる以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。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) 精神的・身体的な攻撃

- ①暴力行為
- ②威嚇、脅迫的な発言・文章
- ③職員等に対する侮辱的発言・文章
- ④職員等の人格の否定や名誉を毀損する発言・文章
- ⑤差別的または性的な言動
- ⑥継続的かつ執拗な言動（職員個人への攻撃・要求）

(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正当な理由のない過度な要求
- ③契約範囲外の内容の要求
- ④社会通念上受け入れられない要求
- ⑤不合理な要望や問い合わせの過剰な繰り返し
- ⑥合理的理由のない謝罪の要求
- ⑦拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- ⑧金銭的補償の要求
- ⑨当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求

(3) その他ハラスメント行為

- ①SNS やインターネット上での誹謗中傷・ストーカー行為
- ②職員等のプライバシーの侵害行為
- ③職員等へのセクシャルハラスメント・差別的な言動
- ④その他各種のハラスメント行為
- ⑤施設や職員等を無断で撮影・録画・録音する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前の対応

- ①カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談対応体制を整備します。
- ②カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての研修を職員等に実施します。

(2) 発生時の対応

- ①カスタマーハラスメントのおそれがある事案が発生した場合、事実関係等を確認します。
- ②カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアを最優先します。
- ③カスタマーハラスメントに受忍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構築に努めます。
- ④カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。なお、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察や弁護士等の外部機関や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。

5. お客さまへのお願い

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。

万が一、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、前述のとおり対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしく願います。

以上