

カスタマーハラスメント対策基本方針

釧路信用金庫

釧路信用金庫（以下、「当金庫」という。）は、役職員がお客様からの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供し、経営理念である「この地域を愛し 豊かな未来を創造します。」の実現を目指しております。

経営理念の実現を目指し、ご満足いただくことができるサービスを提供するためには、役職員が心身ともに健康で、安心して生き活きと業務を遂行できる職場と、お客様との良好な関係構築が重要となります。

しかしながら、お客様から役職員の人格を否定する、尊厳を傷つけるなどの言動がございますと、お客様へのサービスの低下を招き、役職員の安心・安全な業務の遂行に重大な問題が生じてしまいます。

そのため、お客様とより一層の良好な関係の構築を図り、ご満足いただけるサービスの提供と役職員の安心・安全な業務の遂行を確保するため、以下のとおり「カスタマーハラスメント対策基本方針」を定め取組みを行ってまいります。

1. 当金庫は、お客様からの要望や意見に対して真摯に対応し、信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスの提供に心掛けます。
2. 当金庫は、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、役職員に周知・啓発のうえ、教育を実施します。
3. 当金庫は、カスタマーハラスメントに関する役職員のための相談対応体制を整備します。
4. 当金庫は、カスタマーハラスメントを受けた役職員に対して、身体面、精神面のケアに努めます。
5. 当金庫は、カスタマーハラスメントを行うお客様には、合理的かつ理性的な話し合いを求めるなど誠意を持って対応し、より良い関係性の再構築に努めます。
6. 当金庫は、カスタマーハラスメントには組織一丸となり毅然とした態度で対応します。
7. 当金庫は、悪質と判断されるカスタマーハラスメントにはお取引をお断りさせていただくほか、警察への通報や弁護士への相談等を実施するなど法的に対応します。

【カスタマーハラスメントの定義および行為の例】

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当金庫では「お客様による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言・暴行・脅迫等）により、役職員の就業環境を害されること」をカスタマーハラスメントとして定義いたします。

（１）妥当性を欠いた要求の例

- ① 当金庫の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当金庫の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

（２）社会通念上不相当な言動の例

- ① 身体的（暴行・傷害）、精神的（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）な攻撃
- ② 威圧的な言動、土下座の要求
- ③ 継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
- ④ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑤ 差別的、性的な言動
- ⑥ 役職員個人への攻撃、要求
- ⑦ 合理的な理由が認められない商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- ⑧ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ⑨ 各種ハラスメント行為

※上記は例示であり、限定しているものではありません。

【お客様へのお願い】

当金庫は、カスタマーハラスメントへの対策により役職員の人権を尊重し、お客様により一層ご満足いただけるサービスを提供するため、本方針を制定しております。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の程、よろしくお願い申し上げます。

※基本方針において「お客様」とは、当金庫をご利用されている方、ご利用しようとしている方のほか、その関係者を意味します。

以 上

制 定 2024年10月15日