カスタマーハラスメントに対する基本方針

盛岡信用金庫

はじめに

当金庫は、「地域社会の発展と、ゆたかな暮らしづくりをめざして」を基本理念として、全役職員がお客さまのニーズにお応えするため、ご満足いただけるサービスを提供するよう取り組んでおります。

また、お客さまへより良い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、気持ちよく働ける環境を整えることが重要だと考えております。

併せて、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と捉えております。

一方で、一部のお客さまの要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

役職員の安全な就業環境を確保し、役職員が安心して業務に取り組むことが、ご利用いただくお客さまとの関係をより良いものとすることに繋がると考え、その実現を図る為に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまから役職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば、以下のとおりであ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） お客さまによる暴力・暴言

- 身体的な攻撃（暴力行為等）
- 精神的な攻撃（暴言等）
- 威圧的な言動
- 人格を否定する言動、個人を侮辱する言動、差別的な言動

（2） 過剰または不合理な要求

- サービスとして提供していない内容の要求
- 社会通念上受け入れられない要求（土下座の要求、金品の要求等）
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（監禁、不退去、居座り等）
- 役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

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

（4） その他

- SNS やインターネット上での誹謗中傷等
- その他、著しい迷惑行為

カスタマーハラスメントへの対応

（1） 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検証します。

② お客さまの行為がカスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合には、毅然とした対応を取らせていただきます。

③ 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察・弁護士等の外部機関・外部専門家と連携し、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。

（2） 役職員への対応

① お客さま対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を実施します。

② カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアに努めます。

お客様に対するお願い

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。お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。