

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、地域のお客さまのニーズにお応えするため、日々の業務に取り組んでおります。また、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、大変貴重な機会と考えております。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することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつなぐと考え、本基本方針を定めました。お客さまにおかれましては、本基本方針へのご理解とご協力をよろしく願います。

2. 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。

3. 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。当金庫は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為がカスタマーハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応いたします。

(1) 暴力・暴言など	(2) 過度または不当な要求	(3) その他ハラスメント・迷惑行為
①身体的な攻撃（暴力行為等）	①サービスに瑕疵、過失が認められない事案に対する要求	①性的な言動
②精神的な攻撃（暴言等）	②サービスとして提供していない	②土下座の要求
③威圧的な言動	③過度な金銭補償の要求	③執拗な言動
④差別的な言動	④過度な謝罪の要求	④長時間に渡る拘束
		⑤役職員個人への攻撃や嫌がらせ
		⑥その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・対象となる行為があり、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。また、悪質であると判断した場合は、警察または弁護士等と連携し対応させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントに関する役職員からの相談・報告体制を整備していく他、カスタマーハラスメントの知識や対応方法等について役職員への周知、教育をいたします。
- ・カスタマーハラスメントで被害にあった役職員等に対して、フォローや精神的ケアに努めて参ります。

以上