

令和7年1月15日
長岡信用金庫

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針策定の目的

当金庫は、当金庫が経営方針に掲げる「職員の資質向上を図り明るい店づくりを進めます」を実践するためには、職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を、職員に提供することが重要であると考えております。

当金庫ではお客様の声には真摯に耳を傾け、誠実に対応するよう努めておりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の安全と人権を守るため、毅然とした態度で対応致します。

当金庫の考え方や姿勢等をお客様にご理解いただくことが、お客様とのより良い関係性を築き、継続的に質の高い顧客サービスを提供していくためには必要不可欠であると考え、本基本方針を策定致しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当金庫では、お客様からの要求・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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るため、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

以下のような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、以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

(1) お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- 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 要求内容が当金庫の提供する商品・サービスの内容とは関係ない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ① 身体的攻撃(暴行・傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、暴言)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求

- ⑤ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ⑥ 拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 職員個人への攻撃、要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 職員への対応

- ①お客様対応、カスタマーハラスメント対応の職員教育を行います。
- ②カスタマーハラスメント相談窓口を設置し、相談体制を整備します。

(2) 発生時の対応

- ①カスタマーハラスメントの恐れがある事案が発生した場合、その事案がカスタマーハラスメントに該当する内容かどうか慎重に判断します。
- ②カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- ③カスタマーハラスメントを受忍することなく、お客様に合理的、理性的な話し合いを求め、お客様とのより良い関係の再構築に努めます。
- ④悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士等の外部機関、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。

4. お客様へのお願い

お客様におかれましては、本基本方針に対するご理解とご協力のほど、何とぞよろしくお願い致します。

以 上