

令和6年12月16日

お客さま 各位

帯広信用金庫

カスタマーハラスメント対応方針の公表について

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当金庫は、別紙の通り、「カスタマーハラスメント対応方針」を制定しましたので、お知らせいたします。

当金庫では、お客さまへの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提供することが重要だと考えております。

こうした考えのもと、職場環境を向上させ、より良いサービスの提供を通じてお客さまにご満足いただけるよう、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合への対応に関して、「カスタマーハラスメント対応方針」を定めましたので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 帯広信用金庫 カスタマーハラスメント対応方針

次ページをご覧ください。

2. 制定日

令和6年12月16日付

カスタマーハラスメント対応方針

帯広信用金庫

1. はじめに

当金庫は、「十勝を愛し郷土の繁栄に誠心誠意貢献する」という経営理念のもと、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスを提供することに日々努めております。

当金庫では、お客さまへの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提供することが重要だと考えております。

こうした考えのもと、職場環境を向上させ、より良いサービスの提供を通じてお客さまにご満足いただけるよう、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合への対応に関して、「カスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

2. 当金庫が考えるカスタマーハラスメントの定義

「お客さまからの要求・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. 対象となる行為

- (1) お客さまによる精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威嚇、人格否定等)
- (2) お客さまによる身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- (3) お客さまによる継続的、執拗な言動
- (4) お客さまによる過剰または不合理な要求(時間外対応、土下座の要求、金銭補償等)
- (5) お客さまによる合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束(不退去、居座り、監禁等)
- (6) お客さまによるその他のハラスメント行為(差別的、性的言動等)
- (7) お客さまによる役職員の個人情報等の SNS やインターネット上への投稿(写真、音声、映像の公開)と誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントに関する役職員の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法を周知・啓発します。
- (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。
- (3) 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、事実関係等を確認のうえ、解決に向けて合理的かつ理性的な話し合いを求め、お客さまとのよりよい関係性の構築に努めます。

(4)対象となる行為をカスタマーハラスメントと判断した場合、対応をお断りまたは中止させていただく場合があります。また悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部専門家の協力も仰ぎつつ、組織的に毅然と対応いたします。

5. お客さまへのお願い

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、ご協力をお願いいたします。

以上