

2024年6月25日
西京信用金庫

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当金庫では、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様には真摯に対応して、信頼や期待に応えるよう心掛けております。

しかしながら、万が一お客様からの社会通念上不相当な要求や言動等の行為により、職員の人格や尊厳が傷つけられるようなことがあった場合には、健全な職場環境を維持し職員を守るため、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。また、お客様からこれらの行為を受けた際は、職員が上席者等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

記

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からの要求・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、職員の就業環境が害されるおそれのあ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。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・お客様による精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・お客様による身体的な攻撃（暴力、傷害）
 - ・お客様による継続的、執拗な言動
 - ・お客様による過剰または不合理な要求
 - ・お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
 - ・お客様によるその他ハラスメント行為（差別的、性的言動）
 - ・お客様による職員個人への攻撃
 - ・お客様による過剰要求（時間外対応、金銭補償）
 - ・プライバシー侵害行為
 - ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- 上記に限らず、「お客様からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も対象となります。

3. カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当金庫が判断した場合には、お取引をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の然るべき機関に相談のうえ、対処いたします。

以上