

カスタマーハラスメントに対する基本方針

佐原信用金庫

1. はじめに

当金庫は、経営方針に「お客様から信頼される、お客様に愛される、お客様のお役に立つ」を掲げ、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。

そうした中で、お客さまからご意見・ご要望をいただくことは、お客さまサービスの向上につながる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、心身の不調を引き起こすものもございます。また、こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、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げると考え、本基本方針を定めました。

※ 本基本方針では、当金庫で働く全ての人を「役職員」、当金庫の役職員が業務上対応する全ての人を「お客さま」として定義し、それぞれ使用しております。

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

- ①身体的な攻撃（暴力行為等）
- ②精神的な攻撃（暴言等）
- ③威圧的、脅迫的な言動
- ④差別的な言動（人格否定、侮辱等）

(2) 過度または不当な要求

- 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
- ② サービスとして提供していない内容の要求
- ③ 過度な金銭補償の要求
- ④ 過度な謝罪の要求（土下座の要求等）
- ⑤ 合理的な理由のない金銭補償、謝罪の要求
- ⑥ 従業員の処分等、社会通念上受け入れられない要求

(3) その他のハラスメント行為・迷惑行為

- ① 性的な言動等各種ハラスメントに該当する行為
- ② 執拗な言動
- ③ 長時間にわたる拘束（不退去、居座り、監禁等）
- ④ 合理的な範囲を超える時間・場所での拘束
- ⑤ 役職員個人への攻撃や嫌がらせ、プライバシーの侵害
- ⑥ SNS/インターネット上での誹謗中傷
- ⑦ 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

当金庫はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

- (1) お客様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。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士などの外部機関・外部専門家と連携し対応させていただく場合がございます。

5. 役職員への対応

当金庫は役職員に対し、以下の対応を実施いたします。

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの被害者に対しては必要な支援を行います。

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基本方針を遵守いたします。

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