

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

関信用金庫は、経営理念に「中小零細企業の健全なる育成」「ニーズの多様化に即応し豊かな国民生活の実現に寄与する」「豊かな地域社会の繁栄に貢献」「役職員ならびに家族の将来に亘っての生活の安定と幸福の実現」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。

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。

このような考えのもと、ご利用いただくお客さまとの良好な関係性を構築するとともに、職員の人権を尊重するため、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合への基本的な方針として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、対応していきます。

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。ただし、以下の記載例は例示であり、必ずしもこれに限られるものではありません。

(1) 暴力・暴言など

- ①身体的な攻撃（暴力・傷害等）
- ②威嚇・脅迫的な発言
- ③人格を否定する発言
- ④個人を侮辱する発言
- ⑤性的・差別的な言動

(2) 過剰または不合理な要求

- ①サービスとして提供していない内容の要求
- ②契約範囲外の内容の要求
- ③社会通念上受け入れられない要求
- ④合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ⑤合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求

(3) その他ハラスメント行為・迷惑行為

- ①SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ②役職員等のプライバシーの侵害行為
- ③役職員等への各種のハラスメント

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) お客さまへの対応

- ①お客さま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。

(2) 役職員への対応

- 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。

5. お客さまへのお願い

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。

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

以上