

カスタマーハラスメント対応基本姿勢

1. はじめに

当金庫は、「つくろう わが街 果たそう 役割」「街に いい風 あなたに いい風」を経営理念に掲げ、地域のお客さま等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、お客さま等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。

一方で、一部のお客さま等の要求や言動の中には、役職員等の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役職員等の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員等の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さま等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。

役職員等の安全な就業環境を確保することで、役職員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さま等との関係をより良いものとするにつなぐと考え、本基本姿勢を定めました。

※ 本基本姿勢では、当金庫で働く全ての人を「役職員等」、当金庫の役職員等が業務に関わる全ての人を「お客さま等」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

お客さま等から役職員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、役職員等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) お客さま等による暴力・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威嚇・威迫・脅迫
- ④人格を否定する発言
- ⑤個人を侮辱する発言
- ⑥差別的な言動、性的な言動

(2) お客さま等による過剰又は不合理な要求

- 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ことへの要求
- ②当金庫の提供する商品・サービスの内容とは関係がないことへの要求
- ③合理的な理由のない謝罪の要求、金銭補償の要求、商品交換の要求
- ④当金庫役職員等に関する解雇等の処罰の要求
- ⑤その他、対応が不可能な行為や抽象的な行為の要求

(3) お客さま等によるその他ハラスメント行為・迷惑行為

- ①プライバシー侵害行為
- ②セクシャルハラスメント、各種ハラスメント行為
- ③土下座の要求、役職員等個人への攻撃や嫌がらせ
- ④長時間に渡る拘束（店舗・電話・訪問先等）、正当な理由のない不退去
- ⑤継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑥業務妨害
- ⑦SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ⑧許可のない役職員等や施設等の撮影

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) 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、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に検証します。
- (2) その上で、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、毅然とした態度で対応させていただきます。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士等の外部機関への連絡、対応依頼をとらせていただく場合がございます。また、お取引・ご対応を中止させていただく場合がございます。

5. 役職員等への対応

当金庫は役職員等に対し、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姿勢を遵守いたします。

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