

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.はじめに

当金庫は、全役職員が経営理念に掲げる「お取引先のご繁栄を願い誠意を尽くします」を実践するため、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の提供を心掛けております。

また、お客さまにご満足いただける顧客サービス提供のためには、ご利用いただくお客さまとのより良い関係性の構築が必要不可欠であり、その実現を図るために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2.目的

当金庫では、お客さまにご満足いただける顧客サービスを提供するためには、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保することが不可欠であると考えております。そのためには当金庫の考え方や姿勢をお客さまにご理解いただき、ともにより良い関係性を構築していく必要があると考えます。

その結果、当金庫の顧客サービスの意識・質がより一層高まることが、お客さまにご満足いただける顧客サービスの向上につながると考えております。今後も引き続き、当金庫とお客さまがともにより良い関係性の構築を実現するために、お客さまにご理解・ご協力いただきたいことをお伝えすることを目的としております。

3.カスタマーハラスメントの定義

当金庫では、お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

なお、以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- (1) お客さまによる暴言・暴力・強要等
・暴言や暴力

- ・威嚇や威迫・脅迫
 - ・人格を否定する内容の発言
 - ・個人を侮辱する内容の発言
 - ・土下座の要求
 - ・拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (2) 過剰または不合理な要求
- ・社会通念上受け入れられない要求
 - ・当金庫がサービスとして提供していない内容の要求
 - ・契約範囲外の内容の要求
 - ・合理的範囲を超える時間・場所での拘束
 - ・合理的理由のない謝罪の要求
 - ・当金庫職員に関する解雇等処罰の要求
 - ・金銭補償の要求
- (3) お客さまによるその他のハラスメント行為
- ・プライバシーを侵害する行為
 - ・セクシュアルハラスメントに該当する行為
 - ・その他各種のハラスメントに該当する行為
- (4) お客さまによるその他の迷惑行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷等の行為
 - ・許可のない職員や施設の撮影

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 職員への対応

- ・お客さま対応や、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法を全職員に教育します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

(2) 発生時の対応

- ・カスタマーハラスメントと思わ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か慎重に評価・判断します。
- ・カスタマーハラスメントの被害に遭った職員のケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメントには毅然と対応するため、冷静かつ合理的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントの内容が悪質な場合は、外部機関・外部専門家とも協力し、お取引を中止またはお断りさせていただく場合がございます。

以上