

カスタマーハラスメントに対する対応方針

2025年2月3日
瀧野川信用金庫
理事長 安田 健一

1. はじめに

当金庫は、「地域社会の繁栄に奉仕し、中小企業の発展と地域住民の豊かな暮らしの実現に貢献する」という経営理念のもと、全役職員がお客さまからの信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに日々取り組んでおります。

2. 目的

当金庫では、お客さまへのより良いサービスを提供するためには、お客さまとのより良い関係の構築だけでなく、役職員が心身ともに健康で安心して働くことができる職場づくりが重要と考えております。

こうした考えのもと、職場環境を向上させ、より良いサービスの提供を通じてお客さまにご満足いただけるよう、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為(不相当な要求や暴言、威圧的な態度等)があった場合への対応に関して、「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を定めました。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のような行為であると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) お客さまによる暴言・暴力など

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 頻繁、執拗な言いがかり
- ⑦ 強要
- ⑧ 業務妨害
- ⑨ 正当な理由のない不退去

(2) お客さまによる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
- ⑦ 合理的理由のない金銭的補償の要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシュアルハラスメント行為
- ③ その他各種のハラスメント行為

(4) お客さまによるその他迷惑行為

- ① SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ② 許可のない職員や施設等の撮影

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応し、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- (2) 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には、その事案がカスタマーハラスメントに該当する内容かどうか、事実関係等を慎重に検証します。
- (3) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応させていただきます。
- (4) 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や対応依頼を取らせていただく場合がございます。また、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

5. 職員への対応

- (1) お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

6. お客さまに対するお願い

- (1) 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方針を遵守いたします。
- (2) お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

以 上