

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、地域と共に発展、成長していくパートナーとして、Face to Face をモットーに、地域での存在感を高め、お客様の様々な想いに応えることで、豊かな暮らしの実現を目指しております。

当金庫では、今後もより良い顧客サービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を提供することが必要不可欠であると考え、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. 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ついて以下のような行為と考えました。

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) お客様による暴力や暴言

- ① 身体的な攻撃(暴力、傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声、その他職員を威圧する行為)
- ③ 継続的、執拗な言動(繰り返し、しつこい等の行為)

(2) 正当な理由のない過度な要求

- 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行為
- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束(当金庫職員の業務を妨害するような行為)
- 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) お客様によるその他のハラスメント行為

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシャルハラスメント行為(性的な言動等)
- ③ その他各種のハラスメント行為(差別的言動等)

(4) お客様によるその他迷惑行為

- ① 許可のない職員や施設の撮影
- ② SNSやインターネット上の誹謗中傷

(5) その他、当金庫が認定した迷惑行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 当金庫における職員への対応

- ① カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ② 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

- 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かどうかを慎重に評価します。
- ② カスタマーハラスメントの被害にあった職員の、心のケアを最優先に行います。
- ③ カスタマーハラスメントに屈することなく、お客様に合理的・理性的な話し合いを求め、お客様とのより良い関係性の再構築に努めます。
- ④ 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、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。

4. お客様に対するお願い

お客様におかれましては、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致します。

以上