

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、経営理念に「地域社会の繁栄に貢献する。」「お客様の信頼にこたえる。」「よき信用金庫人をめざす。」を掲げ、全役職員がお客様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を提供することを心掛けております。

お客様へより良い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重要だと考えております。そのためには、当金庫の考え方や姿勢等をお客様にご理解いただき、より良い関係性の構築にご協力いただく必要があると考えております。

2 目的

当金庫では、安心して働ける職場づくりと、お客様とのより良い関係性を構築することを目的に、お客様から社会通念上相当な範囲を超える言動や行為があった場合への対応について「カスタマーハラスメントに関する基本方針」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は、以下のような行為と考えます。

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) お客様による暴力・暴言

- 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 差別的な言動や性的な言動

(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
- ⑦ 金銭等補償の要求

- (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

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 事前の対応
 - ① お客さま対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を実施します。
 - 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 お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。
 - 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、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評価します。
 - ③ 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。
 - ④ カスタマーハラスメントに屈することなくお客さまに合理的・理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
 - ⑤ 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、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 お客さまに対するお願い

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方針を遵守いたします。

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

2024年10月10日
静清信用金庫
理事長 佐藤 徳則

