

カスタマーハラスメントへの対応方針について

当組合は、信用組合の基本理念である「相互扶助」の精神に基づき、地域金融機関としての社会的使命を果たしていくために、お客さまのご要望・ご相談等に真摯に対応し、信頼を得るための最善の努力を尽くしています。

今後もお客さまの声を真摯に受け止め、“質の高い金融サービス”を提供するためには、職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心な職場環境を整える必要があることから、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を以下のとおり定めることといたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義について

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを「お客さま等からの苦情・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当組合の職員等の就業環境が害されるもの」と定義します。

2. 対象となる行為

カスタマーハラスメントの対象となります具体例は、次に掲げるとおりですが、これらはあくまでも例示であり、限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃行為（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃行為（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威嚇）
- ・威圧的な攻撃行為（土下座の要求）
- ・継続的な攻撃行為（執拗な面会要求、執拗な電話）
- ・拘束的な行為（居座り、不退去、長時間の電話）
- ・性的・差別的な行為（性的・差別的な言動、わいせつ行為、盗撮、つきまとい）
- ・職員個人への攻撃・要求する行為（SNS等による誹謗中傷、プライバシーを侵害する行為（画像・動画、音声、履歴等の公開））
- ・正当な理由のない要求をする行為（正当な理由のない謝罪、金銭補償）
- ・社会通念上から逸脱した要求をする行為（過剰なサービスの要求）
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

3. カスタマーハラスメントに対する当組合の対応について

当組合は、カスタマーハラスメントに対して適切に対処し、あるいは未然に防止することでお客さまとの良好な関係を保つべく、以下のように対応します。

（1）カスタマーハラスメント行為者への対応

- ・対象となる行為が行われ、当組合が事実関係の正確な確認のもとにカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応をお断りさせていただくことがあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合には、他のお客さまや役職員の安全確保のため、警察や弁護士などの外部専門家に相談し適切に対処いたします。

（2）職員への対応

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のメンタルケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメントに関する職員の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識の習得および対処方法を周知・啓発します。

お客様におかれましては、本方針に対して何卒ご理解のほど宜しくお願い致します。

以上