

カスタマーハラスメントへの対応方針

1. はじめに

当金庫では、はたらく仲間を支える“助け合いの金融”を実践し、誰もが安心して生活できる社会づくりに貢献するため、全役職員がお客さまからの信用・信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスの提供に努めております。

2. 目的

当金庫では、お客さまに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安心して働ける環境を整備することが重要だと考えています。

しかしながら、ごく一部のお客さまからは常識の範囲を超えた要求や、暴言、暴力、不当要求等の悪質な行為が見受けられ、職員の就業環境を害されるおそれがあります。

当金庫は、今後もより良いサービスを提供するために、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為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への対応方針」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

カスタマーハラスメントに該当する行為は以下のとおりと考えますが、これらはあくまでも例示であり、これらに限るものではありません。

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| ・身体的な攻撃（暴行、傷害） | ・差別的な言動 |
| ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） | ・性的な言動 |
| ・威圧的な言動 | ・職員個人への攻撃・要求 |
| ・土下座の要求 | ・SNS やインターネットでの誹謗中傷 |
| ・継続的な（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動 | ・過剰な要求（金銭補償、サービスの要求） |
| ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） | ・その他著しい迷惑行為 |

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 庫内の対応

- ・カスタマーハラスメントに関連する規程類や庫内の体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生の際は、迅速で適切な庫内連携を行い対処します。
- ・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。

(2) 発生時の対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係性の再構築に努めます。
- ・違法行為や長時間の居座り等、悪質なカスタマーハラスメントの場合は、他のお客さまや職員の安全確保のため警察に通報するなど迅速に対応させていただきます。
- ・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、お取引やご対応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. お客さまへのお願い

当金庫は、お客さまにより良いサービスを提供するため、本方針を遵守いたします。

万一、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。