

カスタマーハラスメントに対する基本方針

青い森信用金庫
理事長 益子 政士

1. はじめに

当金庫は、お客様から寄せられるご意見・ご要望に誠実に対応するとともに、お客様からご満足いただけるよう商品・サービスの改善に努め、お客様の利便性の向上に取り組んでおります。

しかし、一部のお客様からの言動や要求の中には、役職員の人格を否定し尊厳を傷つけるものもあります。このような不当な行為は、当金庫の職場環境を悪化させるだけではなく、お客様へのサービス提供にも悪影響を及ぼしご迷惑をかける事態となりかねません。そこで、役職員が安全に業務を行うことができる環境を整備するために本基本方針を策定いたしました。

お客様からのご理解とご協力を賜りたく、よろしくお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見・ご要望のうち、自らの要求を実現するための手段・方法が著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントの具体例

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）、精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- (2) 威圧的な言動、土下座の要求
- (3) 継続的・執拗な言動
- (4) 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (5) 差別的な言動・性的な言動（セクシャルハラスメント）
- (6) 役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為
- (7) SNS やインターネット上での誹謗中傷
- (8) 正当な理由がない過度な金銭補償・謝罪の要求
- (9) 上記行為に準じる迷惑行為

4. カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) カスタマーハラスメントを行うお客様に対しては、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で組織的に対応します。
- (2) 他のお客様や役職員の安全確保のためには、必要に応じて警察・弁護士と連携し適切に対応します。
- (3) 悪質な行為が継続する場合は、取引をお断りさせていただきます。

5. 役職員への対応について

- (1) カスタマーハラスメントに関する役職員向けの相談窓口の設置と対応体制を整備するとともに、知識や対応方法について庫内研修を実施します。
- (2) カスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに役職員に対するケア・フォローに努めてまいります。

以上