

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和6年8月1日

しずおか焼津信用金庫

理事長 田形 和幸

1. はじめに

当金庫は、「基本方針」に掲げる①地域の未来に貢献する。②お客様の暮らしを支える。③職員の幸せを追求することを目指し、全従業員がお客様からの信用や信頼に応え、ご満足いただけるお客様サービスを提供することを心掛けています。

当金庫では、今後もより良いお客様サービスを提供するためにも、ご利用いただくお客様との良好な協力関係の構築が必要不可欠であると考え、その実現を図るために厚生労働省の「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に対する基本方針」を定めます。

2. 目的

当金庫では、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ます。

そして、その結果としてお客様へのサービスの質がより高まるとともに、お客様の満足度の向上に繋がると考えております。これからも継続して、当金庫とお客様がより良い関係性を構築することを実現するために、皆様にご協力いただきたいこと、ご理解いただきたいこと等をお伝えすることを目的としております。

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) お客様による精神的・身体的な攻撃

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫・中傷・名誉棄損
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 継続的・執拗な言動

(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に対する過剰または不合理な要求
- ② 契約範囲外の内容の過剰要求
- ③ 社会通念上、受け入れられない要求

- ④ お客様による当金庫従業者への攻撃(解雇等の処罰の要求)
- ⑤ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束(不退去・居座り・監禁)
- ⑥ 金銭補償の要求

(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) お客様によるその他の迷惑行為

- ① SNSやインターネット上の誹謗中傷 等

上記に限らず、「お客様からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前の対応

- ① お客様対応、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 カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合、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。
- ② 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。
- 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. お客様に対するお願い

- (1) 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。
- (2) 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いたします。
- (3) 万が一お客様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、前述のとおり対応致しますので、ご協力をよろしくお願いいたします。

6. 対象となる会社の範囲

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の対象は、当金庫および当金庫の子会社とします。