

カスタマーハラスメントに対する基本方針

銚子商工信用組合

1.はじめに

銚子商工信用組合は、経営理念に「地域社会の幸せづくりに奉仕する」を掲げ、お客様の声を経営に反映した質の高い金融サービスの提供を目指し、日々業務に励んでおります。

当組合は、お客様との良好な関係の構築・維持とともに、役職員等が心身ともに健康で安心して業務に取り組める環境の確保が必要不可欠と考えております。

そこで、お客様に今後ともより良いサービスを提供するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定致しましたので何卒ご理解のほど、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

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、職員等の就労環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) お客様の要求内容が妥当性を欠く場合

- ・提供する商品やサービス等に瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が提供する商品やサービスの内容とは関係ない場合

(2) 当該手段・態様が社会通念に照らして妥当な範囲を超えるもの

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）または執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・合理的な理由のない金銭等の要求
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・その他迷惑行為

※これらは例示であり、ここに挙げられているものに限られるわけではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

- (1) お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に評価いたします。
- (2) お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合には、毅然とした対応を取らせていただきます。
- (3) カスタマーハラスメントが継続する場合や悪質なカスタマーハラスメントの場合には、お取引や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。また、必要に応じて、警察や弁護士等と連携し対応させていただく場合がございます。

5. 当組合の役職員等への対応

当組合は、職員に対し以下の対応を実施いたします。

- (1) カスタマーハラスメント対応等について教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアと再発防止に取り組みます。

以上