

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

当組合は「相互扶助」を基本理念とし、「“一番頼りになるコミュニティ・バンク”をめざす」を経営ビジョンに掲げ、その実現のために、お客さまならびに地域のニーズにお応えするべく、日々取り組んでおります。

一方で、ごく一部のお客さまから、役職員に対して心ない言動により、就業環境が害される例が見受けられます。そこで、当組合として役職員の人権を守り、今後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し組織として毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

「お客さま等の言動のうち、当組合役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

3. 対象となる言動の例

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、中傷、名誉棄損、暴言、人格否定、威嚇等）
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動（過剰な繰り返し、執拗な電話等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・威圧的な言動
- ・差別的な行為や言動、性的な言動
- ・許可なく役職員や施設を撮影（録音）する行為
- ・役職員個人情報のSNSやインターネットへの投稿（画像、音声等）による誹謗中傷や名誉棄損
- ・不合理または過剰なサービスや対応の要求
- ・正当な理由のない賠償、謝罪等の要求
- ・プライバシーの侵害
- ・上記に限らず、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

- ・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、組織として毅然とした態度で対応し、直ちにお取引の中止を求めるとともに、原則として対応を

お断りさせていただきます。

- ・特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき外部機関に連絡、相談のうえ、厳正に対処いたします。
- ・役職員のための相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに対する対処方法を周知いたします。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった役職員に対しては必要な支援を行います。

5. お客様へのお願い

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、当組合の役職員を守るため、今回策定した「カスタマーハラスメント対応方針」に基づいて対応させていただきますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

広島市信用組合