

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

当組合は、中小企業や地域住民のための協同組織による地域金融機関です。組合員の相互扶助を経営理念としており、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。当組合がより良いサービスを提供するためには、お客さまや地域とのより良い関係性が必須であり、これがお客さまや地域の満足度向上につながると考えています。

一方で、金融業界のみならず様々な業界でカスタマーハラスメントが社会問題化しており、業界横断的に、そして自治体においても条例化等の対応が図られています。当組合もこれを重大な問題であると考え、安心して働くことができる環境を整備することで、当組合職員の人権を尊重するとともに、より質の高いサービスをお客さまに提供しご満足いただける様に、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により当組合で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的な言動、執拗な言動
- (5) 差別的な言動、性的な言動
- (6) 職員個人への攻撃、要求
- (7) 許可のない従業員や施設の撮影
- (8) SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名等の公開）・誹謗中傷
- (9) その他のハラスメント行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうかを慎重に検証します。
- (2) その上で、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、お取引を中止させていただくなどの対応をさせていただきます。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士等の外部機関への連絡、対応依頼をとらせていただきます。

4. 職員への対応

- (1) カスタマーハラスメント対応について、相談窓口を設置するとともに、職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切に対処します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害にあった場合には当事者職員のケアに努めます。

当組合は、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。お客さまにおかれましては、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。

以 上