

カスタマーハラスメントに対する巣鴨信用金庫グループの方針

令和6年12月3日

巣鴨信用金庫
理事長 二瓶 克博

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は信用金庫の原点である「地域をよく知り、お客さまとの接点を大切にする」活動に注力してまいりました。そしてお客さまの課題やご要望に真摯に向き合い、とことんお役に立つ活動を全店あげて取り組んでおります。

これからも当金庫は「喜ばれることに喜びを」をモットーに、感謝の気持ちを忘れず、より多くの地域の皆さまから「取引して本当によかった」とおっしゃっていただけるよう信用金庫としての社会的使命をしっかりと果たしてまいります。

2. 目的

お客さまに安心してお取引をいただくためには、職員の人権・プライバシーを尊重するとともに、安全で働きやすい快適な環境を確保することが必要不可欠と考えております。

こうした考えのもと、当金庫はお客さまにより良いサービスの提供を通じて、お客さま満足を高めるだけでなく、お客さまからの要求が、社会通念上不相当な範囲を超える行為があった場合、巣鴨信用金庫グループ一体となって「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、毅然とした対応をしていきたいと存じます。

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントの定義とは「お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの」をいいます。

4. カスタマーハラスメントに該当する行為

(1)お客さま等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① もとより、提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容と関係がない場合

(2)要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)

- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的かつ執拗な言動
- ⑥ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 職員個人への攻撃、要求

(3)上記「(2)」に準じ、要求の内容の妥当性が不相当になりうる場合

- ① 商品交換の要求
- ② 金銭補償の要求
- ③ 土下座以外の謝罪の要求

(4)お客さまによるその他迷惑行為

- ① SNSやインターネット上での誹謗中傷等の行為
- ② 許可のない職員や施設の撮影
- ③ その他各種ハラスメント等の行為

5. カスタマーハラスメントへの対応

(1)職員への対応

- ① お客さま対応や、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法を全職員に教育します。
- 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思われる事案が発生した場合、まずは誠意ある対応をしつつ、状況を正確に把握し、事実確認を行う必要があります。
- ② カスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた職員に対する配慮の措置を行い、職員の現場での安全確保や精神面への配慮に努めます。
- ③ カスタマーハラスメントには毅然と対応するため、穏やかな雰囲気かつ丁寧な話し方で冷静に相手の話をよく聞きます。また、言葉遣いに注意し、専門用語は使わないようにします。
- ④ カスタマーハラスメントの内容が悪質性の高い場合は、警察など外部機関や弁護士などの外部専門家とも協力し、お取引を解消またはお断りさせていただく場合がございます。

6.お客さまへのお願い

(1)当金庫は、お客さまに安心してお取引をいただくために、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周知徹底いたします。

(2)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をお願い申し上げます。

以上