

カスタマーハラスメントに対する方針

【はじめに】

当組合は、お客様に対して真摯かつ誠実に対応し、信頼や期待におこたえすることで、より質の高いサービスを提供することを心掛けております。

そのためには、役職員が心身ともに健康に働ける環境づくりが不可欠であり、カスタマーハラスメントに該当する言動・行為に対しましては、誠意をもちつつも毅然とした態度で対応します。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からのクレーム・言動のうち、以下に該当し、これらにより当組合の業務または役職員の人権や就業環境が害されるものをいいます。

- ・要求内容が妥当性を欠く場合
- ・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相応な場合

【カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例示】

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。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）威圧的な言動
- ・長時間の拘束や居座り、電話などにより業務に支障を及ぼす行為など
- ・反復、頻繁に来店し（または訪問時）、その度にクレームを言う、度重なる電話、複数部署にまたがるクレームなど
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当組合職員個人への攻撃や要求
- ・当組合職員個人の SNS/インターネット等への誹謗中傷投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

当組合は、働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、当該お客さまへの対応をお断りさせていただきます。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。



朝銀西信用組合