

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1、はじめに

宮崎第一信用金庫は、経営理念に「中小企業の健全な発展」「豊かな国民生活の実現」「地域社会繁栄への奉仕」を掲げ、全職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに日々取り組んでおります。また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部のお客さまからの要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言・脅迫・暴力など、役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまにご満足いただけるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねません。

役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつながると考え、基本方針を定めました。

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お願いいたします。

2、カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレームや言動のうち、その要求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、当金庫役職員の就業環境が害される恐れのある行為を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、カスタマーハラスメントについて以下のような行為と考えました。

なお、以下は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) お客様による暴力や暴言

- 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、威圧的な言動）
- ③ 継続的な、執拗な言動
- ④ 威圧的な言動

(2) 正当な理由のない過度な要求

- ① 土下座の要求
- ② 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ③ 妥当性に照らして不相当な金銭補償の要求や謝罪の要求

(3) お客様によるその他のハラスメント行為

- ① その他のハラスメント行為（差別的、性的な言動等）
- ② 役職員個人への攻撃、要求、つきまとい

(4) お客様によるその他迷惑行為

- ① SNS やインターネット上での、役職員への個人情報等の投稿や誹謗中傷
- ② その他社会通念上許容範囲を超える言動や著しく迷惑な行為

(5) その他、当金庫が認定した迷惑行為

3、カスタマーハラスメントへの対応

(1) 発生時の対応

- 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慎重に判断します。
- ② カスタマーハラスメントに該当すると当金庫が判断した場合には、毅然とした態度で対応させていただきます。さらに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と連携し、お取引をお断りさせていただく場合がございます。

(2) 当金庫職員への対応

- ① お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、役職員向け教育を行います。
- ② カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

以上