

カスタマーハラスメント対応方針

広島県信用組合

当組合は「相互扶助」の精神に基づき、組合員の繁栄および地域社会の発展のため、健全経営に徹するとともに、良質な金融サービスの提供に努めることを経営理念としており、組合員相互の関係を結び地域社会におけるコミュニティ形成の中心となることで、組合員間の協力・協同を支えることも、当組合の大きな使命です。

当組合がこのような使命を果たすためには、職員が組合員の皆様をはじめとするお客さまとの間で良好な関係を保ち、高いモチベーションを持って業務に取り組む環境を構築することが欠かせません。そのためにも、職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を提供することが重要であると考えております。

そこで、当組合としては、お客さまに今後もより良いサービスを提供し、「相互扶助」の理念を実現し続けるためにも、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うことが必要と考え「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

1. 当組合が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客さま、お取引の相手方、施設の利用者その他の当組合の事業に関係を有する者の言動であって、当組合の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、当組合役職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントの定義をふまえ、当組合では、以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・精神的な攻撃(脅迫、名誉棄損、暴言)
- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・威圧的な言動
- ・執拗な言動
- ・長時間の拘束、不退去、居座り
- ・性的な言動
- ・差別的な言動
- ・土下座の強要など過度な謝罪の要求
- ・当組合に瑕疵、過失が認められない事案に対する要求
- ・SNS、インターネットを使用した誹謗中傷
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・合理的な理由のない金銭補償の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客さまへの対応

①役職員の就業環境が害されるようなお客さまによる著しい迷惑行為があった場合、カスタマーハラスメントとして毅然とした対応を行います。

②より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 当組合役職員への対応

①カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先します。

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。

③カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、マニュアルを制定し、役職員教育を実施します。

4. お客さまへのお願い

当組合は、より良いサービスを提供するため、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、よろしくお願いいたします。

