

お客さま各位

知多信用金庫
理事長 間瀬 朱実

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当金庫は金融サービス業として、日頃よりお客さまに誠実に向き合い、ご満足のいただける質の高いサービスの提供を心掛けております。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた過度な要求や言動により当金庫で働く役職員の人格や尊厳を傷つけられるようなことがあった場合、当金庫は健全な職場環境を維持し役職員を守るため、お客さまへ毅然とした態度で対応する必要があります。

このたび当金庫では、今後もより良い顧客サービスを提供するためにも、ご利用いただくお客さまとの良好な協力関係の構築が必要不可欠であると考え、その実現を図るために厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたので、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても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、職員の就業環境が害されるおそれのあるものに該当する行為」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

- ・役職員に対する精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・役職員に対する身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・役職員に対する継続的、執拗な言動(威圧的な言動)
- ・役職員に対する過剰または不合理な要求(土下座、過剰な対応、金銭補償)
- ・役職員に対する合理的範囲を超える時間的・場所的拘束(不退去、居座り、監禁)
- ・役職員に対するその他ハラスメント行為(差別的、性的言動)
- ・役職員個人への攻撃
- ・役職員に対する不必要な長時間または高頻度の電話
- ・役職員に対するプライバシー侵害行為
- ・役職員に対するSNSやインターネット上での誹謗・中傷
- ・許可のない役職員や施設の撮影・録画・録音

※これら上記の記載は一例であり、該当する行為の全てではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

【事前の対応】

- ・カスタマーハラスメントへの当金庫の基本方針・基本姿勢を明確化するとともに、役職員への周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談対応体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての研修を役職員に実施します。

【発生時の対応】

- ・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、事実関係等を確認します。
- ・カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。なお、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察や弁護士等の外部機関や外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断り、または中止させて頂く場合がございます。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアを最優先します。

以上