

カスタマーハラスメント対策基本方針

釧路信用組合

釧路信用組合（以下、「当組合」という。）は、「相互扶助を基本理念とする協同組織金融機関」として、組合員や地域経済の発展に寄与するものとしております。この基本理念の実現を目指し、役職員がお客様からの信用や信頼に応え、十分なサービスをご提供するためには、職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる環境を整備する事が重要であると考えております。

このことから、当組合は職員の安全を確保するとともに、お客様とのよりよい関係性の構築に向けて、以下の通り「カスタマーハラスメント対策基本方針」を定め取組みを行ってまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合は、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にして、次のとおりカスタマーハラスメントを定義します。

お客様からのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、もしくは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、職員等の就労環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントの例

（1）要求の内容が妥当性を欠く例

- ①提供する商品やサービス等に瑕疵や過失が認められない場合
- ②要求の内容が、提供する商品やサービスの内容とは関係がない場合

（2）社会通念上不相当な言動の例

- 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継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（執拗な電話や面会要求）
- ⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ⑦差別的な言動、性的な言動（わいせつ行為、盗撮、つきまとい）
- ⑧職員等個人への攻撃、要求（SNS等による誹謗中傷、プライバシーを侵害する行為（画像・動画、音声等の公開））
- ⑨正当な理由のない要求（謝罪、金銭補償）
- ⑩その他迷惑行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

（1）職員等への対応

- ①カスタマーハラスメントに関する相談対応体制を整備します。
- ②カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法等について、周知・啓発を図り、教育を実施します。
- ③カスタマーハラスメントを受けた職員等のケアに努めます。

（2）カスタマーハラスメント行為者への対応

- ①カスタマーハラスメントと判断した場合は、直ちに中止を求めるとともに、原則として対応をお断りします。
- ②カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合には、警察等の外部機関及び弁護士等の専門家へ相談し、組織一丸となって毅然とした態度で厳正に対処します。