

カスタマーハラスメントへの対応方針について

令和6年8月26日

協栄信用組合

理事長 池内 博

当組合は、地域の活性化と豊かな暮らしの実現のため、お客様に真摯に対応し、信頼を得るべく役職員一同努力しております。

今後もより良いサービスを提供するにあたり、役職員が心身ともに健康に働ける環境づくりが重要であるとの考えのもと、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を以下の通り定めることといたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義について

当組合は、お客様による「内容が妥当性を欠く要求」および「要求の内容が妥当であっても、実現を図るための社会通念上相当な範囲を超える手段・言動・行為」をカスタマーハラスメントと定義し、具体的に以下のような行為を指します。

1) お客様による精神的・肉体的な攻撃

暴言、暴力、脅迫、中傷、侮辱、攻撃性はなくとも執拗な言動など

2) お客様による過剰・合理性を欠く要求

時間外対応、金銭保証、合理性を欠く謝罪や職員に対する処罰の要求
およびこれらに基づく不退去、居座りなど

3) お客様によるその他の迷惑行為

セクシャルハラスメント、職員に対するプライバシーの侵害、SNSやインターネット上の誹謗中傷など

2. カスタマーハラスメントに対する当組合の対応について

当組合は、カスタマーハラスメントに対して適切に対処し、あるいは未然に防止することでお客様との良好な関係を保つべく、以下のように対応します。

1) カスタマーハラスメントに対する知識および対処方法の職員研修の実施

2) 警察や弁護士など、外部専門家との連携

3) 悪質または継続的なハラスメント行為先に対する取引停止

お客様におかれましては、本方針に対して何卒ご理解のほど宜しくお願い致します。

以上