

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

当組合は、お客さまに対して真摯かつ誠実に対応し、信頼や期待におこたえすることで、より質の高いサービスを提供することを心がけております。

一方で、お客さまの一部の方には、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、質の高いサービスの提供を担う当組合で働く職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当組合は、お客さまからのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当組合で働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え「あかぎ信用組合 カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当組合で働く職員の就業環境が害される行為とします。

【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当組合で働く職員個人への攻撃や要求
- ・当組合で働く職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当組合は、働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、当該お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■当組合における取り組み

- ・本方針による当組合の姿勢の明確化、当組合で働く職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当組合で働く職員への教育・研修の実施
- ・当組合で働く職員のための相談・報告体制の整備

2025年3月

あかぎ信用組合

理事長 坂口 博樹