

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針策定の目的

当金庫は、「お客さま（地域）・金庫・職員の相互扶助関係の上にお互いの発展と幸せを築いていく」という「三者共栄」の経営理念を掲げております。

経営理念の実現、および今後もより良いお客さまサービスを提供するためには、当金庫職員が心身ともに健康で安心して業務に従事できる環境を確保することが重要だと考えております。

これからも継続して、当金庫とお客さまがより良い関係を構築し互いに発展していくために、皆様にご協力いただきたいこと、ご理解いただきたいこと等をお伝えすることを目的として、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定しました。

2. 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、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

3. 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例は以下のとおりです。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) 暴力・暴言

- ① 暴力行為
- ② 威嚇・脅迫的な発言・文章
- ③ 人格の否定や個人を侮辱する発言・文章
- ④ 継続的・執拗な発言・文章

(2) 過剰または不合理な要求

- ① サービスとして提供していない内容の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 合理的範囲を超える時間的、場所的な拘束・要求
- ④ 社会通念上受け入れられない要求
- ⑤ 合理的理由のない謝罪要求
- ⑥ 金庫職員に対する処罰などの要求

(3) その他ハラスメント行為等

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシャルハラスメント行為
- ③ その他各種のハラスメント行為
- ④ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ⑤ 当金庫が承認していない職員や施設の撮影・録音

4. 「カスタマーハラスメント」への事前の対応

- (1) カスタマーハラスメントに関する知識および対応など職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置いたします。

5. カスタマーハラスメントの発生時の対応

- (1) 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、その事案がハラスメントに該当するかどうかを事実関係に基づいて評価し、組織的に対応いたします。
- (2) カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを優先いたします。
- (3) カスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士等の外部機関・外部専門家と連携し組織的に対応するとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。なお、理由の開示はいたしません。

6. お客さまへのお願い

当金庫は、「信頼で地域とつながる大阪シティ信用金庫」をスローガンとして地域経済発展のため日々努力を重ねております。

万が一、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針にのっとり対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

以上