

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年12月2日

東京東信用金庫

はじめに

当金庫は、経営理念「縁 あたたく一人へ・街へ」のもと、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスを提供することを日々心掛けて業務に取り組んでおります。

しかしながら、近年、お客さまから理不尽、過剰な要求等を受けるといった、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題のひとつとして挙げられていることを受け、役職員が安心して働ける職場環境をつくるため、カスタマーハラスメントに対する当金庫の方針を定めました。

今後も引き続きお客さまとのより良い関係が築けるよう業務に取り組んでまいりますので、ご理解、ご協力のほどお願い申し上げます。

1. 基本的な考え方

当金庫では、お客さまへのより良いサービスを提供するためには、お客さまとのより良い関係の構築だけでなく、役職員が心身ともに健康で安心して働くことができる職場づくりが重要と考えております。

職場環境を向上させ、より良いサービスの提供を通じてお客さまにご満足いただけるよう、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為(不相当な要求や暴言、威圧的な態度等)があった場合への対応に関して、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、これを遵守します。

2. 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とは、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、当金庫役職員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。

当金庫では、カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のような行為であると考えております。

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) お客さまによる暴力・暴言など

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 頻繁、執拗な言いがかり

- (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 社会通念上受け入れられない要求
 - ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
 - ⑥ 当金庫職員に関する解雇等の処罰の要求
 - ⑦ 金銭的補償の要求
- (3) お客さまによるその他ハラスメント行為
 - ① プライバシー侵害行為
 - ② セクシュア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) お客さまによるその他迷惑行為
 - ① SNS やインターネット上での誹謗中傷等

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応し、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- (2) 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には、その事案がカスタマーハラスメントに該当する内容かどうか、事実関係等を確認し、慎重に評価します。
- (3) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応させていただきます。
- (4) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・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いただく場合がございます。
- (5) カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

4. お客さまに対するお願い

- (1) 当金庫は、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本方針を遵守いたします。
- (2) お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

以上