

カスタマーハラスメント対応方針

2025年5月
古川信用組合

当組合は、「お客様第一主義」を掲げ、お客様に対し真摯に対応し信頼や期待にお応えするべく、より質の高い満足していただけるサービスを提供することに取り組んでおります。

そのためには、全役職員が安心して働くことができる健全な職場環境を確保することが、お客様からのご期待にお応えすることに繋がるものと考え、「カスタマーハラスメント対応方針」を作成し、公表することとしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

『お客様等からの要求・言動のうち妥当性を欠くもの、また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、当組合職員の就業環境が害されるもの』と定義いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・継続的（繰り返される）な、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な、性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・過度な要求（金銭、謝罪、サービス）
- ・その他悪質なクレーム、誹謗中傷、著しい迷惑行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) お客様のご意見・ご要望に対し解決に向けた話し合いを行う等真摯に対応いたします。なお、組織的対応として関連部署職員が同席することもありますのでご了承ください。
- (2) 現場・電話対応に関わらず、録音・録画させていただく場合がありますのでご了承ください。
- (3) 万が一、カスタマーハラスメントと判断した場合は、必要に応じて取引をお断りすることがあります。また、その程度が悪質な場合、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門家と連携し厳正に対処することもございますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上