

カスタマーハラスメントに対する当組合の基本方針

埼玉信用組合

1. はじめに

埼玉信用組合（以下、当組合という）では、「お客さまや地域にとって、なくてはならない信用組合」を目指し、お客さまの声を経営に反映し、質の高い金融サービスを提供することを経営理念の1つとして掲げております。

そのためには、お客さまとの良好な関係の構築・維持と共に、全ての役職員が心身ともに健康で安心して働ける環境の確保し、高いモチベーションを持って業務に取り組む環境を構築することが必要不可欠と考えております。

そこで、当組合では、お客さまに今後ともより良いサービスを提供するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定致しましたので、何卒ご理解の程よろしくお願ひ申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義等

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等に基づき、以下の通り定めます。

（1）カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該内容の妥当性に照らして、下記①及び②を満たすものをカスハラと定義致します。

- ①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
- ②当該手段・態様により、職員等の就労環境が害されるもの

（2）カスハラに該当する例示

①お客さまの要求内容が妥当性を欠く場合

- ・提供する商品やサービス等に瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、提供する商品やサービスの内容とは関係ない場合

②当該手段・態様が社会通念に照らして妥当な範囲を超えるもの

- ・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
- ・上下座の要求
- ・継続的（繰り返しまたは執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・合理的な理由のない金銭等の要求

・ SNS やインターネット上での誹謗中傷・その他迷惑行為

※これらは例示であり、ここに挙げられているものに限られるわけではありません。

3. 対応内容

(1) 組合内対応

- ①カスハラへの対応方針の明確化及び公表、すべての職員等への周知
- ②カスハラに関する知識や対処方法等に関するすべての職員等への研修の実施
- ③カスハラに関する相談窓口の設置および適切な相談対応の実施

(2) カスハラに該当すると判断した場合の対応

- ①カスハラ被害にあった職員等のメンタルケア
- ②警察や弁護士等、外部専門機関との連携
- ③プロバイダ責任制限法に基づく情報開示請求
- ④継続的または悪質な行為と判断した先との取引停止等

以 上