

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当組合は、「情報」と「頭脳」と「金融」をシステム化し、うるおいのある豊かな地域社会を創造する協同組織の「コミュニティバンク」を基本理念のもと、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応えられるように心掛け、多様化する地域社会とお客さまのニーズに適切に対応ができるよう日々取組んでおります。

2. 目的

お客さまに対してより良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で安心して働く健全な職場環境が大変重要であると考えております。

こうした考えのもと、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える要求や言動等の行為により、職員の人格や尊厳が傷つけられるようなことがあった場合には、健全な職場環境を維持することが困難になると考へており、当組合とお客さまが、より良い関係性を構築するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

3. 「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもので、職員の就業環境が害されるおそれがあるものに該当する行為」を「カスタマーハラスメント」と定義します。

4. 「カスタマーハラスメント」に該当する行為

当組合は、「カスタマーハラスメント」に該当する行為は、以下のとおりであると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これに限られる趣旨ではありません。

(1) お客さまによる暴力・暴言など

- 身体的な攻撃（暴力、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 繰続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

(2) 過剰または不合理な要求

- サービスとして提供していない内容の要求
- 契約範囲外の内容の要求
- 社会通念上受け入れられない要求
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- 合理的理由のない謝罪要求
- 当組合職員に関する解雇等の処罰の要求
- 金銭的補償の要求

(3) その他ハラスメント行為

- SNS やインターネットでの誹謗中傷
- 職員等のプライバシーの侵害行為
- お客さまによる職員個人への攻撃
- 職員等へのセクシャルハラスメント
- 差別的行為

5. 「カスタマーハラスメント」の判断基準

- (1) お客さまの要求内容に妥当性があるか。
- (2) 要求を実現するための手段、態様が社会通念に照らして相当な範囲か。

6. 「カスタマーハラスメント」への対応

- (1) カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法を職員へ周知します。
- (2) お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。
- (3) 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内容かどうか慎重に評価します。
- (4) カスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合には、お取引をお断りする場合があります。
- (5) 悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の然るべき機関に相談のうえ、対応させていただきます。
- (6) 被害にあった職員のケアを最優先にします。

7. お客さまへのお願い

- (1) 当組合は、より良いサービスを提供するため、そして当組合役職員がハラスメント行為を起こさないために本方針を遵守します。
- (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何卒よろしくお願ひいたします。

以上



（令和7年3月制定）