

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年 11月 1日

蒲郡信用金庫

当金庫は、お客さまと当金庫職員等の人権を共に尊重し、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待におこたえすることで、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を心掛けております。

当金庫では、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、安心して働ける職場作りが重要であり、これによりお客さまとの良好な関係を構築し得ると考え、その実現を図るために「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。

## 1. カスタマーハラスメントに該当する行為

当金庫では、お客さまによる以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当す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) 職員に対する暴行・傷害
- (2) 職員に対する脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言
- (3) 職員に対する執拗な言動、威圧的な言動、性的な言動、差別的な言動
- (4) 店舗からの不退去、店舗への居座り、職員の監禁
- (5) 当金庫への不必要な長時間または高頻度の電話
- (6) 社会通念に照らして過剰な対応、サービス、金銭補償の要求
- (7) 職員に対する土下座の要求等、当金庫の非に対して過剰な謝罪の要求
- (8) 職員個人への攻撃、要求
- (9) 職員のプライバシーを侵害する行為
- (10) SNSやインターネット上での誹謗中傷
- (11) その他著しい迷惑行為

## 2. カスタマーハラスメントへの対応

### (1) 事前の対応

- ① お客さま対応、カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を実施します。
- ② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

### (2) 発生時の対応

- ① カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合、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。
- ② 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
- ③ 悪質な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。
- ④ 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。

## 3. お客さまへのお願い

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。

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い申し上げます。

以上