

カスタマーハラスメント対応の基本方針

石巻商工信用組合（以下「当組合」という）は、相互扶助を基本理念とした協同組織の地域金融機関であり、お客さま並びに地域のニーズにお応えし、ご満足いただけるサービスを提供するよう努めております。

そのためには、役職員が安心して働くことができる職場づくりが不可欠であり、より質の高いサービスをお客さまに提供しご満足いただける様に、「カスタマーハラスメント対応の基本方針」を定めましたので、何卒ご理解の程お願いいたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、該当内容の妥当性に照らして、下記①および②を満たすものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

- 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、役職員の人権や就業環境が害されるもの

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- ① お客さまの要求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
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 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
- ③ 上記①および②の行為のほか、手段・態様が社会通念に照らして不相当で役職員の人権や就業環境を害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ① 対象となる行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、対応をお断りさせていただきます。
- ② 悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合には、他のお客さまや役職員の安全確保のため、警察や弁護士などの外部専門家に相談し適切に対処いたします。
- ③ 被害にあった役職員のメンタルケアを行うとともに、職員の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識の習得および対処方法を周知・啓発します。