

カスタマーハラスメント対応方針

大同信用組合(以下「当組合」といいます)は、「相互扶助」を基本理念とし、地域金融機関として、社会的、公共的役割を正しく認識し、地域経済のさらなる発展に貢献するとともに、多様な金融サービスの提供に取り組んでおります。

お客さまからのご相談やご要望に対しては真摯に対応するよう努めておりますが、ごく一部のお客さまから、常識の範囲を超えた不当な要求や、職員の人格を否定する暴言、暴力、セクシャルハラスメントなど職員の尊厳を傷つけ、当組合の業務を著しく妨げる行為が見受けられます。

職員が心身ともに健康で安全な就業環境の確保を図ることが重要であり、当組合は組織的に対応するため「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、実践してまいりますので、ご理解とご協力をお願い致します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントの例

カスタマーハラスメントの対象となる具体例は、以下の通りですがこれらは、あくまでも例示であり、限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行・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、土下座の要求
- ・継続的に繰り返される執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ・職員個人への攻撃・要求、職員の人格を否定する発言、性的な言動、差別的な言動
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷等、投稿(写真・音声・映像・職員名等の公開)
- ・過剰・不合理な要求(正当な理由のない謝罪・金銭要求)
- ・その他悪質なクレーム、著しい迷惑行為

3. カスタマーハラスメントの体制

・カスタマーハラスメントと判断し、対応困難な要求や言動が続く場合は、お客さま対応や今後のお取引をお断りさせていただく場合があります。

- ・悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察や弁護士と連携し、適切に対処します。