

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、基本理念である相互扶助の精神のもと経営理念に「奉仕・信頼・健全」を掲げ、地域金融機関として地域社会に貢献できるよう努めております。

今後もお客さまに最適な金融サービスを提供するために役職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整える必要があると考え、下記の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることといたしました。

お客さまにおかれましては、本方針についてご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご要望・ご意見・言動のうち、要求内容が妥当性を欠くもの及び要求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、当組合の業務及び役職員の就業環境が害されるものと定義いたします。

2. カスタマーハラスメントに対する対応

- ・カスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま対応をお断りさせていただくことがあります。
- ・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応いたします。
- ・悪質な行為が継続する場合、お取引をお断りすることがございます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・当組合の提供する商品・サービスに過失が認められない場合
- ・要求の内容が当組合の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・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
- ・継続的な（繰り返される）行動、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷（写真、音声、映像の公開）
- ・正当な理由のない商品・サービスの交換、金銭補償、謝罪の要求
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

以 上

ちかくにいるから、チカラになれる

