

淡陽信用組合カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

淡陽信用組合は、お客さま本位の取り組みの徹底を図るため、お客さま中心に考える姿勢を組合全体で共有し、商品・サービスの更なる向上に取り組んでおります。

一方でお客さまの中には、ごく一部ではありますが、暴力・器物損壊、暴言・脅迫、不当要求、SNSでの誹謗中傷等のカスタマーハラスメントを行う方も見受けられます。これらの行為は、淡陽信用組合で働く役職員の人権を侵害し、働きやすい職場環境を害するものです。

淡陽信用組合は、お客さまの多様なニーズや、ご意見・ご要望をいち早くとらえ、商品・サービスに反映させる取り組みを継続することで、お客さまから選ばれ、お客さまと末永い関係を築いて参りたいと考えております。

その実現のためには、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした対応をとり、役職員一人ひとりを守っていくことが不可欠と考え、「淡陽信用組合カスタマーハラスメント基本方針」を以下の通り制定致しました。

1 カスタマーハラスメントの定義

当組合においては、「顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他当組合の事業に関係を有する者の言動であって、当組合の役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの」をカスタマーハラスメントと定義致します。

2 カスタマーハラスメントの行為例

当組合がカスタマーハラスメントと考える行為の具体例は以下のとおりです。

※ 以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・暴言・中傷）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的な（繰り返し）言動、執拗な（しつこい）言動
- (6) 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (7) 差別的な言動、性的な言動
- (8) 役職員個人への攻撃、要求
- (9) その他金銭補償の要求など、要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

3 カスタマーハラスメントへの対決姿勢

お客さま等のクレーム・言動が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、原則として、以降のお客さま対応をお断り致します。

また、必要に応じて、警察・弁護士等に相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処致します。

4 淡陽信用組合の取り組み

本方針は、淡陽信用組合の役職員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を守ることが、質の高いサービス提供につながるという認識のもと、一部のお客さまからのカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で臨むという姿勢を表明したものです。

淡陽信用組合では、「地域になくってはならない信用組合」を目指し、お客さまのご期待に応じていくために、今後もお客さまからのご意見・ご要望に対して、真摯に対応して参ります。

なお、お客さまからのご相談・苦情等については、当組合の各営業店のほか、次のお問い合わせ窓口までお申し出下さい。

〔お問い合わせ窓口〕

淡陽信用組合 お客様相談室 電話番号 フリーダイヤル 0120-17-2616

(携帯電話からは 0799-25-2616)

(受付時間 9:00~17:00 ただし、当組合の休業日を除く)