

カスタマーハラスメントに対する基本方針

組合は、金融機関としての社会的責任と公共的使命を十分認識し、健全な業務運営を通じて、お客様及び社会から信頼・信用されることに努めています。

そのため、お客様からの貴重なご意見及びご要望を真摯に受けとめ、お客様へのサービスの向上・改善に取り組んでいます。

こうした中で、一部のお客様から職員に対しまして、暴言、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つける社会通念に照らして不相当な行為が見受けられることがあります。

今後も引き続きお客様に満足いただけるサービスの提供に努めていくには、こうした行為から、職員を守り、安全な就業環境の確保を図っていくことが大切と考え、次のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することとします。

1 カスタマーハラスメントの定義

当組合は、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にして、次のとおりカスタマーハラスメントを定義します。

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容が妥当性を欠くもの、若しくは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

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ります具体例は、次に掲げるとおりですが、これらはいくまでも例示であり、限定されるものではありません。

- ・ 身体的な攻撃行為（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃行為（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威嚇）
- ・ 威圧的な攻撃行為（土下座の要求）
- ・ 継続的な攻撃行為（執拗な面会要求、執拗な電話）
- ・ 拘束的な行為（居座り、不退去、長時間の電話）
- ・ 性的・差別的な行為（性的・差別的な言動、わいせつ行為、盗撮、つきまとい）
- ・ 職員個人への攻撃・要求する行為（SNS等による誹謗中傷、プライバシーを侵害する行為（画像・動画、音声、履歴等の公開））
- ・ 正当な理由のない要求をする行為（正当な理由のない謝罪、金銭補償）
- ・ 社会通念上から逸脱した要求をする行為（過剰なサービスの要求）

3 カスタマーハラスメントに対する考え方

組合は、カスタマーハラスメントが、安全で働きやすい職員の就業環境を悪化させ、他のお客様へのサービスに支障を生じさせる事態になる重要な問題と認識しており、決して看過することはしません。

そのために、職員の人権を尊重し、職員を守るための取組を実施します。また、職員からの報告・相談を奨励し、カスタマーハラスメントと判断した場合、組織として毅然とした態度で対応します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 職員への対応

組合は、カスタマーハラスメントへの迅速かつ的確な対応を行うため、次に掲げることに取り組んでいきます。

- 本基本方針を役職員に徹底します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口及び報告体制を整備します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のメンタルケアをします。
- カスタマーハラスメントへの対応方法等を策定します。
- カスタマーハラスメントに関する研修を実施します。

(2) カスタマーハラスメント行為者への対応

組織として毅然とした態度で、次に掲げる姿勢で対応します。

- 理解を得られない場合、対応を断ります。
- 組合が悪質な行為と判断した場合には、警察等の外部機関及び弁護士等の専門家と連携して適切に対処します。

令和7年3月27日制定