

カスタマーハラスメントに対する基本方針

東京消防信用組合

1 はじめに

東京消防信用組合は、（以下「当組合」といいます。）は「組合員による相互扶助の精神」を基本理念に掲げ、お客様のニーズに合った金融サービスを提供しより多くのお客様の期待に応えることをめざしています。

これらの実践のためには、職員が組合員の皆様をはじめとするお客様との間で良好な関係を保ち、高いモチベーションを持って業務に取り組む環境を構築することが欠かせません。

一方で、近年は暴言、脅迫的な言動、威圧的な態度、人格を否定する発言、執拗な要求、不当または過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な課題となっています。

このような行為が職員の人権を脅かすものとして許されないことはもちろんですが、モチベーションの低下や離職などを招き、結果的にはお客様に対して十分なサービスを提供できなくなる事態にも繋がりがねません。

そこで、当組合としては、お客様に今後もより良いサービスを提供し、基本理念を実践し続けるためにも、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うことが必要と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

当組合では、「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内容、性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超える要求、言動または行為により、当該役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。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為の例は以下のとおりですが、これらに限定されるものではありません。当組合は、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合には、その内容や状況等を総合的に勘案し、個別に該当性を判断したうえで、適切に対応いたします。

【カスタマーハラスメントの具体例】

- (1) 不当な内容の要求
 - ア 土下座の要求
 - イ 不合理又は過剰なサービスや対応の要求
 - ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - エ 正当な理由のない賠償、謝罪等の要求など
- (2) 不当な行動・発言
 - ア 殴る、蹴る、叩く、物の投げつけなどの身体的な攻撃
 - イ 暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱的発言などの精神的な攻撃
 - ウ 差別的な行為、発言
 - エ セクシャルハラスメント（性的な言動）
 - オ SNS／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損
 - カ 従業員に対するプライバシー侵害
 - キ 合理的な理由のない長時間の電話
 - ク 長時間の拘束や事務所等への居座り
 - ケ 業務時間外や休日における業務対応の要求など

4 カスタマーハラスメントへの対応

当組合はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

- (1) 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には、その行為の中止を求めるとともに、必要に応じて対応の中断やお断りなど、毅然とした対応を取らせていただきます。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントや、役職員等の安全が脅かされるおそれがある場合には、警察、弁護士その他の関係機関・外部専門家と連携し、適切に対処いたします。

5 役職員等への対応

当組合は役職員等に対し、以下の対応を実施いたします。

- (1) カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、必要に応じて教育を行います。
- (2) 相談対応体制を整備し、カスタマーハラスメントが発生した場合には早期に対応方針を決定します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害を受けた役職員等に対する、相談対応、事実確認時には、十分な配慮を行うとともに、心身の負担軽減及び二次被害防止のために、必要な支援を行います。

以上