

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年11月13日

真 岡 信 用 組 合

当組合は、お客さまと当組合職員等の人権を共に尊重し、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待におこたえすることで、より質の高い満足していただけるサービスを提供することを心掛けております。

当組合では、お客さまに対してより良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場作りが重要であり、これによりお客さまとの良好な関係を構築し得ると考え、その実現を図るために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

## 1. カスタマーハラスメントに該当する行為

当組合では、お客さまによる以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- (1) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- (2) 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的(繰り返し)な行動、執拗(しつこい)な言動
- (5) 拘束的(不退去、居座り、監禁)な行動
- (6) 土下座の要求
- (7) 差別的な言動
- (8) 性的な言動
- (9) 正当な理由や許可のない役職員等や当組合施設の撮影、録音、録画
- (10) 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)
- (11) 妥当性に照らして不相当な金銭補償や謝罪の要求
- (12) 当組合が提供する商品やサービス、業務内容に関係のない事柄に対する要求
- (13) 上記各行為に準じる迷惑行為

## 2. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 対象となる行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、対応をお断りさせていただくことがあります。
- (2) 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処いたします。
- (3) 被害にあった役職員のメンタルケアを行うとともに、職員の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識の習得および対処方法を周知・啓発します。

## 3. お客さまへのお願い

当組合は、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本方針を遵守いたします。

お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

以上