

カスタマーハラスメントに対する基本方針

富山県信用組合

1. はじめに

当組合は、全職員がお客さまからの信用・信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに日々取り組んでおります。

今後もお客さまの声を真摯に受け止め、より良いサービスを提供するため、職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場づくりが重要であることから「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定いたしました。

2. 当組合におけるカスタマーハラスメントの定義

当組合においては、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを「お客さま等からの苦情・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当組合の職員等の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【カスタマーハラスメントの具体例】

- ① 過剰なサービス、対応の要求や土下座の要求
- ② 正当な理由のない賠償、謝罪等の要求
- ③ 殴る、蹴る、叩く、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- ④ 暴言や脅迫、侮辱的発言などの精神的な攻撃
- ⑤ 差別的な行為、発言、セクシャルハラスメント（性的な言動）
- ⑥ SNS／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損
- ⑦ 職員に対するプライバシー侵害
- ⑧ 合理的な理由のない長時間の電話、拘束や事務所等への居座り
- ⑨ 業務時間外や休日における業務対応の要求

※なお、当組合が考える言動の具体例としては上記のとおりですが、これらに限られるものではありません。個々の事案に応じ適切な措置を取ります。

3. 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への対策として以下のような対応を行います。

- (1) 当組合がカスタマーハラスメントと判断した場合、他のお客さまや職員等の安全確保のため、対応をお断りさせていただくことがあります。
- (2) 悪質と認められる行為は、組織として毅然と対応するとともに、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処します。

【お問合せ窓口】

富山県信用組合 総務部

代表電話：0763-33-3351

受付：月～金（祝祭日を除く）9：00～17：00