

(別紙)

カスタマーハラスメントへの対応方針

令和8年10月1日
三重県職員信用組合

当組合では、「お客さまの課題解決や夢の実現を支えるために、お役に立ち、信頼される金融機関であり続ける」を基本理念として、お客さま目線で考え、誠意を持って親身に対応するなど、お客さまから信頼される三職信をめざして、役職員一同努力しているところです。

当組合が、このような理念を実現していくためには、役職員が組合員の皆さまをはじめとするお客さまとの間で良好な関係を保ち、高いモチベーションを維持しつつ、心身共に健康に働ける環境を構築することが欠かせません。

その実現を図るため、以下のとおり「カスタマーハラスメントへの対応方針」を定めました。当組合では、この対応方針に基づいてカスタマーハラスメントには毅然とした対応を行い、役職員の安全を確保するとともに、お客さまとのより良い関係性の構築に一層努めてまいります。

お客さまにおかれましては、当組合のこのような取組に対しまして、ご理解・ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

記

1 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、その他の当組合の行う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もの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

当組合が、カスタマーハラスメントと考える言動の具体例としては以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ・契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

- ・物を投げつけること。
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・土下座を強要すること。
- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

2 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適切に対処し、あるいは未然に防止することでお客さまとの良好な関係を保つべく、次のように対応します。

(1) お客さまの行為が、カスタマーハラスメントと判断した場合には、ただちに中止を求めます。

しかしながら、その行為をお止めいただけない場合や、その程度が悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、組織的に毅然と対応いたします。

また、そのような場合には、今後のお取引をお断りさせていただくことがあります。

(2) カスタマーハラスメントに関する役職員の相談対応体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法等について、職員間に情報共有します。

また、カスタマーハラスメントで被害にあった役職員に対して必要な支援を行います。