

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

東京都職員信用組合（以下「当組合」といいます。）は「東京都や特別区の職員及び教員の皆様にとって一番身近な金融機関として、共に歩み、最高のサービスを提供する」ことを基本理念に掲げ、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、昨今、一部のお客様から、職員に対して心ない発言や行動がおこなわれ、就業環境が害される例が見聞きされています。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る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かねません。

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 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、「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の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、これらに限られるものではありません。当組合としては、個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断した上で適切な措置を取ります。

【カスタマーハラスメントの具体例】

- ① お客様による不当な内容の要求
 - ・土下座の要求
 - ・不合理または過剰なサービスや対応の要求
 - ・正当な理由のない賠償、謝罪等の要求

② お客様による不当な行動・発言

- ・殴る、蹴る、叩く、物の投げつけなどの身体的な攻撃
- ・暴言や脅迫、侮辱的発言などの精神的な攻撃
- ・差別的な行為、発言
- ・セクシャルハラスメント（性的な言動）
- ・SNS／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損
- ・職員に対するプライバシー侵害
- ・合理的な理由のない長時間の電話
- ・長時間の拘束や事務所等への居座り
- ・業務時間外や休日における業務対応の要求

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、カスタマーハラスメントの発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

【組合内対応】

- ・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、組合内教育を実施します。
- ・職員のための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。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員に対しては必要な支援を行います。

【組合外対応】

- ・お客様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るとともに、原則として対応をお断りさせていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。