

カスタマーハラスメントに対する基本方針

弊組合は、お客さまの医業経営に役立つ良質な金融サービスの提供に努め、お客さまに対して真摯に対応し、信頼を得るべく役職員一同努力しております。

今後もより良いサービスを提供するにあたり、役職員が心身ともに健康に働ける環境づくりが重要であるとの考えのもと、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を以下のとおり定めることといたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義について

弊組合は、お客さまによる「内容が妥当性を欠く要求」および「要求の内容が妥当であっても、実現を図るための社会通念上相当な範囲を超える手段・言動・行為」をカスタマーハラスメントと定義し、具体的には以下のような行為を指します。

(1) お客さまによる精神的・肉体的な攻撃

暴言、暴力、脅迫、中傷、侮辱、攻撃性はなくとも執拗な言動など

(2) お客さまによる過剰・合理性を欠く要求

時間外対応、金銭保証、合理性を欠く謝罪や職員に対する処罰の要求およびこれらに基づく不退去、居座りなど

(3) お客さまによるその他の迷惑行為

セクシャルハラスメント、職員に対するプライバシーの侵害、SNSやインターネット上の誹謗中傷など

2. カスタマーハラスメントに対する弊組合の対応について

弊組合は、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、以下のように対応いたします。

(1) カスタマーハラスメントに対する知識および対処方法の職員研修の実施

(2) 警察や弁護士など、外部専門家との連携

(3) 悪質または継続的なハラスメント行為先に対する取引停止

お客さまにおかれましては、本方針に対して何とぞご理解のほどよろしくお願い致します。

令和6年11月制定
静岡県医師信用組合