

警視庁職員信用組合のカスタマーハラスメント対応について

1 お客様各位

日頃から当組合の業務に関しまして、ご理解とご協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。当組合は、お客様本位の業務運営を通じて、お客様のニーズに応えた、きめ細かい金融サービス提供に努めているとともに、顧客満足向上のためお客様からのご相談や苦情等にも真摯に取り組んでいるところです。

一方、最近の社会問題として、お客様や取引先から従業員に対する過剰な要求を始めとするカスタマーハラスメントへの対応を求められております。これを受け、国において「労働施策の総合推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、事業者によるカスタマーハラスメント等の防止に向けた雇用管理上の措置が義務化されました。

当組合においても、この法改正の趣旨に則り、カスタマーハラスメントに対しては改正法に基づき適切に対応してまいりますので、ご理解とご協力をお願いします。

2 カスタマーハラスメントの定義

当組合は、カスタマーハラスメントについて、「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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

3 カスタマーハラスメントへの対応

当組合では、お客様に対して、より良いサービスを提供するために、役職員が心身共に健康で、安心して働ける職場づくりが重要であると考えており、こうした考えのもと、カスタマーハラスメントに対しては、良好な就業環境を確保するため、組織的かつ毅然とした対応を行うなど、カスタマーハラスメント対応に適切に取り組んでまいります。