

カスタマー・ハラスメントへの対応について

沖縄公庫は、カスタマー・ハラスメントから役職員を守り、安全で良好な就業環境を確立することにより、政府系金融機関としてお客さまからの信頼や期待に応えることができるよう、カスタマー・ハラスメントには毅然として対応します。

【カスタマー・ハラスメントの定義、対象となる行為】

沖縄公庫においては、カスタマー・ハラスメントを「顧客や取引先などの外部の者が、役職員に対して不当な言動や要求を行い、精神的・身体的苦痛を与え、就業環境を悪化させる行為」と定義しており、以下の例示のとおり、顧客からの過度なクレームや無理な要求、暴言・暴力などがこれに該当します。

- 過度なクレームや無理な要求、長時間の拘束
- 暴言・暴力
- プライバシーの侵害、誹謗中傷
- 脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱（誹謗中傷の SNS ・インターネット等への投稿を含む）
- 威圧的な言動、性的な言動、差別的な言動
- その他、職員の業務遂行を著しく妨げる行為

【カスタマー・ハラスメントへの対応】

沖縄公庫は、お客さまの言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、原則として以降のお客さまへの対応はいたしません。さらに悪質と判断される行為に対しては、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。