

カスタマーハラスメントへの対応について

当行は、お客さまのさまざまな困りごとや地域の課題解決に取り組むことで、“真にゆたかな地域社会”の実現を目指しており、そのためには、役職員が心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を確保・維持することが不可欠であると考えております。

一方で、一部のお客さまによる常識の範囲を超えた要求や暴行、誹謗中傷、セクシュアルハラスメント等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、役職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招く問題であると考えております。

当行は、お客さまのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行うことで、役職員が安心して業務を遂行できる職場環境を維持し、これからもお客さまに対して、より質の高いサービスを提供してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、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します。

2. カスタマーハラスメントへの対応

当行が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以降の対応の中断や、今後のお取引をお断りさせていただく場合がございます。

また、必要に応じて、警察・弁護士等に相談のうえ、適切な対処をさせていただく場合がございます。

3. 対象となる行為例 ※あくまでも例示であり、これに限るものではありません

- 暴力、威嚇、脅迫、強要と判断される行為
- 暴言、性的な言動、誹謗中傷、人格否定、ストーカー行為、その他人格を攻撃する言動
- 人種、民族、門地、職業、その他の事項に関する差別的言動
- 長時間にわたる拘束（長時間電話、不退去、居座り、監禁）、執拗な問い合わせ
- 許可のない役職員や施設の撮影、役職員の個人情報等の SNS 等への投稿
- 金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求

以 上