

「カスタマーハラスメント対策基本方針」の策定について

島根銀行（頭取 長岡 一彦）は、「常に魅力あるサービスを提供し、お客さまのニーズに積極的に応える」を経営理念に掲げ、お客さまのご要望・ご相談等に真摯に耳を傾け、お客さまのニーズに最適で、かつご満足いただける“質の高い金融サービス”をご提供することを目指しております。今後も役職員がこの経営理念の実現に向け全力で取り組むためには、安心して働くことができる職場環境を整えることが重要であり、これによりお客さまとのより良い関係を構築することができると考えております。

こうした考えのもと、以下のとおり「カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めました。当行はこの基本方針に基づきカスタマーハラスメントに対応し、職場環境整備に努め、お客さまのご期待に沿えるサービスの提供を継続してまいります。

お客さまにおかれましては、この取組に対してご理解を賜りますとともにご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

記

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても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り、職員の就業環境が害されるものに該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

【対象となる行為】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNSやインターネットでの誹謗中傷
- ・過剰な要求（金銭補償、サービスの要求）
- ・その他上記に類する行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・お客さまによる行為がカスタマーハラスメントとみられた場合、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断します。
- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、合理的な解決にむけて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断りする場合があります。
- ・より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先します。

【お客さまへのお願い】

島根銀行は、よりよいサービスを提供するため、私たち自身がハラスメント行為を起こさないよう取り組んでまいります。

万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、前述のとおり対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

以上

本件に関するお問い合わせ先 島根銀行 業務管理グループ 担当：伊賀 TEL (0852) 24-1237 (ダイヤルイン)
