

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

百五銀行グループは、お客さまにご満足いただくよう、お客さまから寄せられるご意見・ご要望をもとに、商品・サービスの改善・品質向上に取り組んでおります。

お客さまへの感謝の心を持ち、ご相談やご要望には真摯に対応するよう努めてまいりますが、一部のお客さまから百五銀行グループ役職員に対し、暴力・脅迫・暴言・不当要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがございます。お客さまに一層ご満足いただく商品・サービスを提供するためには、百五銀行グループ役職員がやりがいを感じ、安心して働ける環境が整えられていることが重要だと考えます。

百五銀行グループは、お客さまから寄せられるご意見・ご要望に対し、引き続き真摯に対応するよう努めてまいりますが、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに対しては、適切に対応することが、すべてのお客さまからのご期待にお応えすることにつながるものと考えております。

このため、百五銀行グループの「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、公表します。

カスタマーハラスメント対策の基本姿勢

- (1) カスタマーハラスメントは百五銀行グループにとって重要な問題である。
- (2) カスタマーハラスメントから役職員を守る。
- (3) カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をする。

～放置しない・一人で抱え込ませない～

カスタマーハラスメントの定義

お客さまやお取引先さま（以下、「お客さま」といいます。）からのご意見・ご要望・苦情・言動（以下、「苦情等」といいます。）のうち、要求の内容に妥当性がないもの、またその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段や態様が、社会通念上不相当なものであって、百五銀行グループ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定義します。

カスタマーハラスメントの判定基準

カスタマーハラスメントの該当性判断は、以下の要素を総合的に検討して判定します。

- (1) お客さまの要求内容の妥当性

お客さまからの苦情等について、事実関係を確認のうえ、百五銀行グループ側に非があるのか、根拠のある苦情等であるか、確認します。百五銀行グループ側に非がない場合や、根拠のない苦情等の場合は、お客さまからの苦情等の妥当性はなく、カスタマーハラスメントに該当すると判定します。

- (2) 要求を実現するための手段や態様が、社会通念上、相当なものか否か

お客さまからの苦情等が、百五銀行グループ側に非があるなど根拠があり、妥当なものであっても、要求を実現する手段や態様が、社会通念上、不相当なものである場合は、カスタマーハラスメントに該当すると判定します。

(ご参考) カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

暴力・暴言・侮辱	・身体的または精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）や威圧的な言動 ・百五銀行グループ並びに役職員が管理する器物を故意に損壊させる行為
長時間拘束・繰り返し行為	・業務上の相当性を欠く拘束的な言動（不退去・居座り・監禁・長電話） ・同様の要求や照会などを執拗に繰り返す言動
不当・不可能要求	・返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・妥当性のない請求 ・理不尽な謝罪要求 ・妥当性のない情報の開示要求 ・妥当性のない対応者の交代要求 ・人事的措置や役職員教育に関する過度・執拗な要求 ・不合理または過剰なサービス提供の要求
威嚇・脅迫	・SNSやインターネットでの誹謗中傷 ・SNSなどへの投稿・暴露をほのめかした言動
性的な嫌がらせ	・不要な接触行為や性的な内容の言動
手続きに必要な情報の提供拒否	・業務上の必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
その他迷惑行為	・百五銀行グループが管理する施設や役職員を許可なく撮影する行為 ・匿名、非通知など業務上の必要な情報を開示せずに、業務上の相当性を欠く対応を求める行為

カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客さまへの対応

- ・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、合理的な解決に向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。
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携することがあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お客さまへご説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りすることがあります。

(2) 百五銀行グループ内の対応

- ・役職員が心身ともに安心できる就業環境を確保するため、以下の対応に努めます。
- ・カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、マニュアルを制定し、役職員教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、役職員が上席や本部などに報告・相談することを推奨し、組織として対応します。

- ・役職員の心身の健康にも配慮し、アフターケアに努めます。
- ・自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、役職員に啓発を行います。

お客さまへのお願い

百五銀行グループは、お客さまにより良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために、本方針を遵守します。

お客さまにおかれましては、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ありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

百五銀行グループとしては、今後もお客さまとより良い関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

以 上