

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

1. はじめに

株式会社宮崎銀行はお客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針としまして、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めましたのでお知らせいたします。

今後、社会通念上相当な範囲を超えた要求や従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては、毅然とした姿勢で組織的に対応し、従業員が安心して働ける健全な職場環境を確保するとともに、お客さまとのより良い関係性の構築に向けて努力してまいります。

お客さまのご理解・ご協力をいただきますよう、よろしく願いいたします。

記

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、『お客さま等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求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、当該手段・態様によって当行の従業員の就業環境が害される行為』をカスタマーハラスメントとして定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- (3) 継続的、執拗な言動
- (4) 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁等）
- (5) その他のハラスメント行為（差別的、性的言動等）
- (6) 従業員個人への攻撃や要求、プライバシーの侵害
- (7) SNSや動画サイト、インターネットへの無断投稿や誹謗中傷
- (8) 過剰または不合理な要求（時間外対応、金銭補償、謝罪や要求等）
- (9) その他社会通念上許容範囲を超える言動や著しく迷惑な行為

4. カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）への対応

- (1) カスハラに関する知識や対処方法等の社内研修を実施します。
- (2) カスハラの被害にあった従業員へのケアを最優先します。
- (3) お客さまの行為がカスハラに該当するかどうかを慎重に判断します。
該当した場合、解決に向けた話し合いを行い、より良い関係性の構築に努めます。
- (4) 状況に応じて、より適切な対応に向けて警察や弁護士等と連携します。
- (5) 悪質な行為が改善されない場合は、お取引をお断りさせていただく場合があります。

以 上