

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

但馬銀行は、地域で最も支持・信頼される銀行を目指して、お客さまから寄せられるご意見やご要望・苦情に真摯に向き合い、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。

一方で、職員に対する侮辱や暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くものであり、こうした行為には毅然とした態度で臨み、職員が安心して働くことのできる環境を維持してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまや取引先など、当行の業務に関係を有する方からのご意見やご要望・苦情のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、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具体例＞

- (1) 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 対応が著しく困難、または、不可能な要求
 - ・ 不当な損害賠償要求
 - ・ そもそも要求に理由がない、商品・サービス等と全く関係のない要求
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 継続的、執拗な言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

※ 記載している内容は主な事例であり、これに限るものではありません。

3. 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行為には毅然と対応し、特に悪質な行為には警察や弁護士などの外部機関とも連携し、法的対応を含めた適切な措置を講じるほか、今後のお取引をお断りすることがあります。

(2) 当行内の対応

- ・カスタマーハラスメントに適切に対応するため、体制を整備し、職員への教育・研修を実施します。
- ・職員がカスタマーハラスメントの被害にあった場合には、そのケアに努めます。
- ・当行の役職員自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、継続して啓発に取り組みます。

4. 対象会社の範囲

本方針は、当行および当行の連結子会社を対象とします。

以 上