

カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

株式会社福井銀行およびグループ会社は、役職員が安心して働くことができる職務環境を確保するため、お客さまからの社会通念上相当の範囲を超えた要求や言動などが発生した場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの妥当性を欠いた要求や、要求の内容が妥当であっても、その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、役職員の職務環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下のような行為がカスタマーハラスメントの対象ですが、あくまでも例示であり、これに限るものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、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・性的な言動
- ・役職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性に照らして不相当な金銭補償・謝罪の要求
- ・無許可での役職員の撮影、録画、録音
- ・役職員の個人情報等や誹謗中傷の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・対象となる行為が行われた場合、カスタマーハラスメントに該当するか慎重に判断します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、警察・弁護士など外部専門家と連携し組織的に毅然とした対応を行います。
- ・役職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに役職員に対する配慮の措置を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する役職員の相談窓口を設置して相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法について周知・啓発を行います。

以 上