

2024年7月29日

各位

愛媛銀行

「カスタマーハラスメントに対する方針」の策定について

当行（頭取 西川 義教）は、「お客さまを第一に、行員を大事にすることが繁盛のもとである」という創業者精神のもと、お客さまに対して真摯に対応し、信頼を得るための最大の努力を尽くしながら、当行役職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる職場環境を守ることを目的に、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しましたので、お知らせします。

昨今、社会問題として、カスタマーハラスメントへの認知度が高まるなか、当行におきましても、残念ながら一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに該当する可能性が高い事例が確認されております。今般「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、あわせて当行ホームページに掲載することで、当行としての考え方を明確にいたしました。

これからも、役職員が安心して働き続けることのできる環境整備に努め、お客さまのご期待に沿えるサービス提供を継続してまいります。

1. 愛媛銀行の「カスタマーハラスメントに対する方針」

詳しくは、別紙をご参照ください。

※「カスタマーハラスメント」の対象となる行為やその対応等を策定しております。

2. 制定日

2024年7月29日

3. お客さまへのお願い

万一、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、上記対応方針に記載のとおり対応させていただきますので、ご理解・ご協力をお願いします。

4. その他

本方針は、当行ホームページに掲載いたします。

以上

「カスタマーハラスメントに対する方針」

1. はじめに

当行は、「お客さまを第一に、行員を大事にすることが繁盛のもとである」という創業者精神のもと、お客さまに対して真摯に対応し、信頼を得るための最大の努力を尽くしています。

また、中期経営計画において、「お客さまに寄り添い地域の発展に貢献する」を目指す姿として謳っておりますが、これらの実現のためには、当行で働く行員が心身ともに健康で、安心して働くことができる環境も必要であると考えております。

今後もお客さまの声を真摯に受け止め、当行の業務品質向上に活かしてまいります。ごく一部のお客さまから行員の人格・尊厳を傷つける言動や不当要求が行われる事例が存在することも事実であり、このような言動や要求を行うお客さまに対しては、誠意をもって対応しつつも、当行で働く全行員を守るため、毅然とした態度で対応する必要があることから、今般「カスタマーハラスメント」対応方針を策定しましたので、ご理解の程、宜しくお願いいたします。

2. 愛媛銀行の「カスタマーハラスメント」の定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものです。

3. 「カスタマーハラスメント」の対象となる行為

以下の記載は、当行が「カスタマーハラスメント」と考える行為の例示であり、これらに限定されるものではありません。

【該当する行為例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・威嚇・脅迫・恫喝・強要行為（土下座の要求等）
- ・暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・継続的・執拗な言動（謝罪の要求）
- ・社会通念上受け入れられない要求（金銭補償）
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（不退去・居座り・監禁）
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・当行行員に関する処罰の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・プライバシーの侵害
- ・セクシャルハラスメント行為 等

4. 「カスタマーハラスメント」への対応

＜当行内対応＞

- ・「カスタマーハラスメント」に関する知識および対処方法につきマニュアルを策定します。
- ・「カスタマーハラスメント」に関する相談窓口を設置します。
- ・当行で働く行員への教育・研修を実施します。
- ・「カスタマーハラスメント」の被害にあった従業員のケアを最優先します。
- ・より適切な対応を実施するため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

<当行外対応>

- ・「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、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するとともに、合理的な解決に向けて取り組みます。
- ・悪質な「カスタマーハラスメント」が継続する場合は、毅然とした対応をさせていただくと同時に、お取引をお断りする場合があります。

5. お客さまへのお願い

万一、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、上記に記載のとおり対応させていただきますので、ご理解・ご協力をお願いします。

以上