

カスタマーハラスメントへの対応方針

株式会社香川銀行

当行及び当行関係会社（以下「当行グループ」といいます。）は、「貢献」「繁栄」「幸福」を経営理念として掲げ、お客さま本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取り組んでおります。

一方で、お客さまの中には、威圧的な言動・不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。

これらの行為は、当行グループで働く役職員の人権を侵害し、働きやすい職場環境を害するものです。

当行グループは、お客さまのご意見やご不満な点について、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客さまの正当な利益が保護されるように努めてまいります。

そのために、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然と対応し、役職員一人ひとりを守ることが不可欠と考え、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を以下のとおり制定しました。

1. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当行グループ各社が判断した場合、以降のお客さまとの対応を中断、またはお取引をお断わりさせていただくことがあります。

また、必要に応じて、警察・弁護士などにご相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により当行グループで働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的な言動、執拗な言動
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 従業員個人への攻撃、要求
- ⑦ 許可のない従業員や施設内の撮影
- ⑧ SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）・誹謗中傷
- ⑨ その他のハラスメント行為

以上