

カスタマーハラスメントに対する考え方

東邦銀行グループ

はじめに

東邦銀行グループはお客さま第一主義に徹し、社会課題の解決を通じ持続可能な社会の実現に貢献できるよう、パーパス「すべてを地域のために」、ビジョン「地域社会に貢献する会社へ」を経営理念に掲げております。

その実現のためには、役職員等が安心して働くことができる健全な職場環境の確保とお客さまとの良好な関係の構築が不可欠と考え、カスタマーハラスメントに対する考え方を策定いたしました。

今後ともお客さまから頂くご意見に真摯に向き合いサービスの提供に取り組んでまいりますので、東邦銀行グループの取組姿勢に対しご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望のうち、その「言動の内容」や「手段や態様」が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、役職員等の就業環境が害されるものと定義いたします。

対象となる行為

- 要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 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
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求、SNS への投稿等）
- 威圧的な言動（大声をあげての威圧、反社会的な言動等）
- 継続的、執拗な言動（同様の質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り等）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話等）
- 差別的な言動、性的な言動
- 上記行為に準じる迷惑行為

カスタマーハラスメントへの取組姿勢

- お客さまのご意見・ご要望に対し合理的な解決に向けた話し合いを行う等真摯に対応いたします。
- 東邦銀行グループがその行為をカスタマーハラスメントと判断した際は、組織として毅然と対応いたします。また、その程度が悪質な場合、必要に応じて警察・弁護士などと連携して対応するとともに、今後のお取引をお断りさせていただくことがございます。
- カスタマーハラスメントに関する役職員等向けの相談・報告体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を周知・啓発いたします。
- カスタマーハラスメント被害にあった役職員等のケア、フォローに努めてまいります。

以 上