

2024年8月29日

各位

株式会社北洋銀行

「北洋銀行グループのカスタマーハラスメントに対する考え方」の策定について

北洋銀行グループは、深刻な社会問題となっているカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)から役職員を守るため「北洋銀行グループのカスタマーハラスメントに対する考え方」を策定しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. カスハラ¹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、役職員の就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	身体的な攻撃（暴行、傷害）
土下座の要求	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動	威圧的な言動
差別的な言動	性的な言動
役職員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）	許可のない役職員等や施設の撮影、録画、録音
正当な理由のない商品交換・金銭補償の要求、謝罪の要求	上記各行為に準じる迷惑行為

3. カスハラへの対応

- 対象となる行為をカスハラと判断した場合、対応をお断りさせていただくことがあります。
- 悪質なカスハラと認められる場合は、警察その他の外部専門家の協力を仰ぎつつ、組織的に毅然と対応します。
- カスハラに関する役職員の相談・報告体制を整備し、カスハラに関する知識及び対処方法を周知・啓発します。被害にあった役職員をフォロー、ケアします。

以上



北洋銀行グループは、2018年12月「北洋 SDGs 宣言」を表明し、地域の持続的成長支援と社会的課題の解決に取り組んでおります。なお、SDGs に関連するプレスリリースには、該当する SDGs のアイコンを明示しております。
【SDGs】2015年の国連サミットで採択された、持続可能な世界を実現するための2030年までの国際目標。17のゴールと169のターゲットで構成される。

北洋銀行グループのカスタマーハラスメントに対する考え方

はじめに

北洋銀行グループ(以下、当行グループ)は、お客さまに対してお客さま本位の徹底を掲げ、信頼や期待に応えることでありがとうの追求に努めています。

一方で、お客さまの一部には、暴言、暴力、不当要求等の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、役職員等の尊厳を傷つけるものであり、職場環境の悪化を招くものです。

当行グループは、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、役職員等を守るために「北洋銀行グループのカスタマーハラスメントに対する考え方」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、カスタマーハラスメントを「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、役職員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

- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)言動
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・役職員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・許可のない役職員等や施設の撮影、録画、録音
- ・正当な理由のない商品交換・金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

■カスタマーハラスメントへの対応

・対象となる行為があったと当行グループが判断した場合、対応をお断りさせていただくことがございます。また、悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家の協力も仰ぎつつ、組織的に毅然と対応いたします。

・カスタマーハラスメントに関する役職員等の相談・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及び対処方法等を周知・啓発いたします。

・カスタマーハラスメントで被害にあった役職員等をフォロー、ケアいたします。