

News Release

株式会社山陰合同銀行

〒690-0062 島根県松江市魚町 10
TEL.0852-55-1000
<https://www.gogin.co.jp>

2024年4月1日

カスタマーハラスメント対策基本方針の策定

ごうぎんグループはお客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針としてカスタマーハラスメント対策基本方針を策定しましたのでお知らせします。

本方針は当行グループの人権方針に基づき、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針として定めました。当行グループで働く従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては毅然とした態度で対応し、当行グループで働く全従業員が安心して働くことができる健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客様へ誠意をもって対応し、健全な関係の維持に心がけます。

記

1. 山陰合同銀行グループカスタマーハラスメント対策基本方針

次ページをご参照ください

2. 制定日

2024年4月1日

3. その他

本方針は当行 HP に掲載します。

[HOME](#)>[企業・サステナビリティ情報](#)>[方針・指針等](#)>[カスタマーハラスメント対策基本方針](#)

山陰合同銀行グループカスタマーハラスメント対策基本方針

1. 山陰合同銀行グループが考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または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、行職員の就業環境が害されるものに該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる行為

- お客様による精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- お客様による身体的な攻撃（暴行、傷害）
- お客様による継続的、執拗な言動
- お客様による過剰または不合理な要求
- お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- お客様によるその他ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- お客様による行職員個人への攻撃
- お客様による過剰要求（時間外対応、金銭補償）
- プライバシー侵害行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

上記に限らず、「お客様からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- 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。
- カスタマーハラスメントの被害にあった行職員のケアを最優先します。
- より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 社外対応

- 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、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断りする場合があります。

4. お客様へのお願い

万が一お客様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、項番3-(2)に記載のとおり対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしく願いたします。

以上