



百十四銀行の顧客ハラスメントに関する考え方について

百十四銀行（頭取 森 匡史）は、この度、『百十四銀行の顧客ハラスメントに関する考え方』を作成いたしましたので、お知らせします。

当行は、顧客ハラスメントに適切に対応することで、役職員が安心して働くことのできる職場環境を確保し、お客さまにより一層ご満足いただける商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

百十四銀行の顧客ハラスメントに関する考え方

百十四銀行（頭取 森 匡史）は、深刻な社会問題となっている顧客ハラスメントに関して、組織として毅然と対応し、役職員が安心して働くことができる職場環境を確保することで、より良い金融サービスの提供に努めてまいります。

顧客ハラスメントとは（定義）

当行は、厚生労働省が公表している「顧客ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、『お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、当行役職員の就業環境が害されるもの』を、顧客ハラスメントと定義しております。

顧客ハラスメントに該当する行為の例

顧客ハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ①「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例
 - (1)提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - (2)要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ②「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例
 - (1)身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - (2)精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - (3)威圧的な言動
 - (4)土下座の要求
 - (5)継続的な（繰り返される）、執拗な言動
 - (6)拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - (7)差別的・性的な言動
 - (8)役職員個人への攻撃、要求
 - (9)正当な理由のない過度な金銭補償の要求・謝罪の要求（土下座を除く）
- ③ お客さまによるその他の迷惑行為
 - (1)許可のない役職員や施設の撮影
 - (2)SNSやインターネット上での誹謗中傷

顧客ハラスメントへの取組姿勢

- ①お客さまによる行為が顧客ハラスメントと判断された場合、今後のお取引をお断りさせていただくことがあります。
- ②悪質な顧客ハラスメントと判断した場合は、他のお客さまや従業員の安全確保のため、警察へ通報する場合があります。また、弁護士への相談等を含め、厳正に対処いたします。

以上