カスタマーハラスメントへの対応方針

清水銀行グループは、「地域を愛し、お客さまの未来をともに考え、共創します」をパーパスとして掲げ、全役職員が、お客さまからの信頼や期待に応え、ご満足いただけるサービスの提供を心掛けております。

今後もより良いサービスを提供するために、お客さまからのご相談やご要望に真摯に対応することができる、安心して業務に従事できる職場環境が重要であると考えております。
しかし、ときにはお客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動により、役職員の人格や尊厳が傷つけられることもあります。
このような要求や言動は、職場環境の安全性を確保するためには重大な問題であると認識し、こうした行為をカスタマーハラスメントと捉え、毅然とした態度で組織として対応することで全役職員が安心して働くことができる職場環境を維持し、お客さまへのより一層のサービス向上につなげてまいります。

【カスタマーハラスメントの定義】
お客さまからのお申し出、言動のうち、要求の内容の妥当性が認められないもの、また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って、それにより役職員の就業環境が害されるおそれがあるものを、カスタマーハラスメントとします。

【該当する具体例：これらの限りではありません】
〔1〕身体的な攻撃（暴行、傷害、唾を吐く、器物破損含む威嚇、等）
〔2〕精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、罵声、怒声、等）
〔3〕威圧的な言動（土下座の要求、書面での謝罪要求、面談相手指名、特別扱いの要求、等）
〔4〕継続的な言動、執拗な言動、拘束的な言動（繰り返し、言いがかり、話のすり替え、揚げ足取り、不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話、不合理な訪問要請、非協力、等）
〔5〕差別的な言動、性的な言動（人格否定、わいせつな発言や行為、等）
〔6〕従業員個人への攻撃、要求（プライバシー侵害、処分の要求、つきまとい、等）
〔7〕許可のない従業員や施設内外での撮影
〔8〕SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、従業員名等の公開、誹謗中傷）
〔9〕社会通念上、行内制度上、契約の範囲、等鑑みて合理的でない要求
〔10〕その他のハラスメント行為

【カスタマーハラスメントへの対応と取組】
カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、役職員を守るため、組織として毅然と対応をさせていただき、事案によっては警察や弁護士等の外部機関への相談のうえ然るべき対処を検討させていただきますが、お客さまとの良好な関係の維持を前提とするものであり、ご理解、ご協力をよろしくお願いいます。

また、役職員がハラスメント行為をおこさないよう指導・教育をしてまいります。