

カスタマーハラスメント対応方針

1.はじめに

トマト銀行グループは、「経営理念」に基づく企業活動を通じて、お客さまに対して真摯に対応することにより、信頼を得るためにたゆまぬ努力を積み重ねております。

今後もより良いサービスを提供するために、お客さまとの良好な関係性を構築するとともに、社員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働ける職場環境の整備が必要不可欠であると考えております。

このような考えのもと、社員の人権を尊重するため、以下の通り「カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。

2.目的

カスタマーハラスメントに対し、適切に対応することで社員の職場環境を守り、お客さまへのサービス向上並びにお客さま満足度の向上を図ります。

「カスタマーハラスメント対応方針」は、お客さまとのより良い関係性を構築するためにご理解いただきたいこと、ご協力いただきたいこと等をお伝えすることを目的としております。

3.カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・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、当社の業務または、当社社員の就業環境が害されるもの。

4.カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動（長時間にわたる電話やクレーム）
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・社員等個人への攻撃、要求
- ・許可のない社員等や施設の撮影、録画、録音
- ・正当な理由のない過度な要求（時間外対応の要求、金銭補償の要求、謝罪（文）の要求等）
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・上記各行為に準ずる迷惑行為

※当社は、上記のような行為を「カスタマーハラスメント」と考えますが、あくまでも例示でありこれに限るものではありません。

5.カスタマーハラスメントへの対応

○社内での対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対応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による被害を受けた社員のケアに努めます。

○発生時の対応

- ・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、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて取り組み、より良い関係性の再構築に努めます。
- ・対象となる行為をカスタマーハラスメントと判断した場合、対応（お取引）をお断りさせていただくことがあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合は、警察・弁護士等の外部専門機関の協力を仰ぎつつ、組織的に毅然と対応します。

6.お客さまへのお願い

- ・お客さまにより良いサービスの提供と適切な対応ができるよう、社員への教育を継続していくと共に、社員がハラスメント行為を起こさないよう取り組んでまいります。
- ・万一、当社社員に対し「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、上記に記載のとおり対応させていただきますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

以上