SBJ銀行

2024 年 10 月 1 日

「カスタマーハラスメントへの対応について」策定について

株式会社 SBJ 銀行（本店:東京都港区、代表取締役社長:並木 稔）は、お客さまとの良好な関係性の構築および従業員が心身ともに安心できる職場環境の確保のため、以下のとおり「カスタマーハラスメントへの対応について」を策定いたしました。

何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

１．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・態様により当行行員の就業環境が害されるおそれのあるもの。

＜該当する行為＞

・身体的な攻撃
・精神的な攻撃
・威圧的な言動
・継続的・執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、性的な言動
・従業員個人への攻撃、要求
・従業員の個人情報等の SNS インターネット等への投稿
・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

これらの行為は例示でありこれらに限るものではありません。

2．カスタマーハラスメントへの対応

・お客さまのお問い合わせやご要望に適切に対応できるよう、必要な知識について行員への教育を実施します。
・お客さま等による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します。
・お客さまに話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。
・当行が悪質なカスハラに該当すると判断した場合は、警察や弁護士等と連携し適切に対処します。

以上

◆お問い合わせ◆

SBJ 銀行コールセンター　0120-015-017〔通話料無料〕
《受付時間》 平日 9：00～18：00　（土日・祝日・年末年始を除く）