

カスタマーハラスメントへの対応方針

株式会社足利銀行（以下、「当行」といいます。）は、株式会社めぶきフィナンシャルグループの一員として、グループの経営理念「質の高い総合金融サービスの提供を通じ、地域とともに、ゆたかな未来を創り続けます。」の実現に向け、お客さまからのご相談・苦情等に真摯に取り組んでおり、そのためには、役職員一人ひとりが心身ともに安心できる就業環境の確保が不可欠と考えております。

当行は、このような考えのもと、お客さまとの良好な関係性を構築するとともに、役職員の人権を尊重するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定し公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当行は、「お客さまからの苦情等のうち、当該苦情等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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

2. カスタマーハラスメントへの対応

当行がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さまへご説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがございます。

また、当行のみで解決までに至らない場合は、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただくことがございます。

3. サポート体制の構築

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるように、行内でのサポート体制を構築します。

4. 役職員教育の徹底

お客さまからのご相談・苦情等に対しては、お客さまの立場に立って適切かつ十分に対処いたします。また、お客さまからのご相談・苦情等に適切な対応ができるように、必要な知識について繰り返し役職員への教育を実施します。

5. 対象会社の範囲

本方針は、当行を含む当行グループ各社を対象とします。

（ご参考）

カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

不当・不可能要求	返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求 理不尽な謝罪要求 正当性のない情報の開示要求 正当性のない対応者の交代要求 人事的措置や役職員教育に関する過度・執拗な要求 不合理または過剰なサービス提供の要求
長時間拘束	業務上の相当性を欠く拘束的な言動（不退去・居座り・監禁・長電話）
繰り返し行為	同様の要求や照会などを執拗に繰り返す言動
暴力・暴言・侮辱・威嚇・脅迫	身体的または精神的な攻撃(暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言)や威圧的な言動 SNS などへの投稿・暴露をほのめかした言動 当行ならびに役職員が管理する器物を故意に損壊させる行為
手続に必要な情報の提供拒否	業務上の必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
性的な嫌がらせ	不要な接触行為や性的な内容の言動
その他迷惑行為	当行が管理する施設や役職員を許可なく撮影する行為 匿名・非通知など業務上の必要な情報を開示せずに、業務上の相当性を欠く対応を求める行為