

カスタマーハラスメントに対する基本方針

沖縄海邦銀行（以下、「当行」といいます。）は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることができるよう役職員の接遇の向上に努めており、お客さまにより高い満足を提供することを心掛けております。

一方で、お客さまの一部には、その要求や言動が常識の範囲を超え、役職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、就業環境の悪化を招く、由々しき問題であるとの認識のもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下、「本方針」といいます。）を策定致します。

当行は、役職員の人権を尊重するため、これらの要求に対しては、本方針に基づき、毅然とした態度で対応致します。

当行は、お客さまにもカスタマーハラスメントについてご理解頂くことで、当行とお客さまとの相互の信頼に基づく良好な関係を築き、末永くお取引を続けて頂けるよう取り組んでまいります。

【カスタマーハラスメントの定義】

当行は、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、カスタマーハラスメントをお客様からの苦情・言動のうち、「お客さま等による要求の内容が妥当性を欠くもの、又はそ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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義致します。

【対象となる行為】

当行が、カスタマーハラスメントと判断する行為の例は以下のとおりとなっております（あくまでも例示であり、これに限るものではありません）。

- 役職員に対する暴行・傷害
- 役職員に対する脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言
- 当行又は役職員に関する誹謗中傷の SNS・インターネット等への投稿
- 役職員に対する執拗な言動、威圧的な言動、性的な言動、差別的な言動
- 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- 当行への不必要な長時間又は高頻度の電話
- 正当な理由のない対応、サービス、金銭補償の要求
- 役職員に対する土下座の要求等、当行の非に反して過剰な謝罪の要求

- 役職員のプライバシーを侵害する行為
- 許可を得ない役職員又は当行施設内の撮影・録音
- その他、上記各行為に準じる迷惑行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

《当行施設内での撮影・録音》

- 当行施設内では、その状況を撮影・録音させて頂くことがあります。

《カスタマーハラスメント行為者への対応》

- 対象となる行為が行われた場合、事実関係の確認のもとに当該行為がカスタマーハラスメントに該当するか慎重に判断致します。
- 上記の結果、当行がカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応をお断りする場合があります。
- 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、他のお客さまや役職員の安全確保の為、警察・弁護士等に相談し適切に対処致します。

《役職員への対応》

- 役職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに役職員に対する配慮の措置（ケア）を行います。
- より適切な対応の為、警察や弁護士等の外部専門家と連携致します。
- カスタマーハラスメントに関する役職員の相談窓口を本部内に設置します。
- 当行内事例を検証し、再発防止を図ります。
- カスタマーハラスメントの体制整備（マニュアル作成等）