

あおぞら銀行グループ カスタマーハラスメント対応方針

1.はじめに

あおぞら銀行グループ（以下「当行グループ」といいます。）は、「倫理・行動基準」「あおぞら銀行グループ お客さま本位の業務運営に関する基本方針」および「あおぞら銀行グループ人権方針」に基づき、お客さまの真のニーズに適った金融サービスを提供するとともに、当行グループで働くすべての者（当行グループが直接雇用する者や役員のほか、派遣労働者、当行グループが受け入れた出向者、業務委託先スタッフ等を含み、以下総称して「役職員」といいます。）の人権を尊重し、健康で安全な職場環境の確保に取り組みます。

一部のお客さま等による暴行、不当な要求、長時間の拘束、誹謗中傷等の行為は、役職員の人権を侵害し、就業環境を害するのみならず、職場環境の悪化、職場全体の生産性の低下、役職員の健康状態の悪化、休職・退職等につながり得る重大な問題です。当行グループは、これらの行為をカスタマーハラスメントとして捉え、発生の防止に努め、発生した場合は毅然と対応します。

2.カスタマーハラスメントの定義

当行グループは、以下に該当するものをカスタマーハラスメントと定義します。

1. お客さま等の言動であること。
2. 当行グループの役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること。
3. その結果として、当該役職員の就業環境が害されること。

ここでいうカスタマーハラスメントには、店舗・外訪等で対面で行われるものに限らず、電話、メール、SNS等インターネット上の言動も含まれます。

カスタマーハラスメントの具体的な例として、例えば次のような行為が挙げられます（これらに限られるものではありません）。

不当な要求等

- 性的な要求、役職員のプライバシーに関わる要求をすること等。
- 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること等。
- 契約金額の著しい減額を要求する等。
- 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償の要求すること等。

身体的攻撃

- 殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける等の暴行行為。

精神的攻撃

- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言。
- 社内の物の破壊や、それを利用した示威的行動。SNS 等インターネット上に悪評を投稿することをほのめかす発言。
- SNS やインターネット、紙媒体等で、役職員のプライバシーに関する情報や個人名、画像・音声等を投稿・拡散・誹謗中傷する行為。
- 土下座を強要すること。
- 役職員から中止を求められたにもかかわらず継続する無断撮影や録音。
- 性的指向・ジェンダーアイデンティティ、病歴、不妊治療その他機微な個人情報について、役職員の了解を得ずに他の者に暴露することまたは役職員による開示を強要もしくは禁止すること。

威圧的な言動

- 大きな声をあげて役職員や周囲を威圧すること。
- 反社会的な言動を行うこと。

継続的・執拗な言動

- 同様の質問や要求を執拗かつ長時間に繰り返すこと。
- 当初の話題からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て。
- 同内容の電子メール、SNS、メッセージ等を執拗に繰り返し送付すること。

拘束的な言動

- 長時間にわたり店舗に居座ること、不退去。
- 長時間にわたる電話により役職員を拘束すること。

3.カスタマーハラスメントへの対応

お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当行グループが判断した場合、原則として以降のお客さま対応をお断りいたします。

必要に応じて警察・弁護士などに相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

また、当行グループは、カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、必要な知識および対応方法等の啓蒙に努めます。