

カスタマーハラスメント対応方針

荘内銀行、北都銀行およびフィデアグループ各社（以下、「フィデアグループ」といいます。）は、お客さまから寄せられるご意見・ご要望等に誠実に対応し、お客さまからご満足いただけるよう、商品・サービスの改善に努め、より良いサービスの提供に取り組んでおります。

一方で、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた言動や要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、役職員の就業環境の悪化を招く重大な問題であり、今後より質の良いサービスを提供するために、すべての役職員が安心して働くことのできる環境が必要であるとの考えから「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、公表いたします。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望のうち、その要求内容に妥当性がなく、または要求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、当社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に該当する行為

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的、執拗な言動
- (5) 差別的な言動、性的な言動
- (6) 長時間にわたる拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (7) 役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為、プライバシー侵害
- (8) 社会通念を超える謝罪の要求（土下座等の要求、金品の要求等）
- (9) 許可のない役職員や施設の撮影
- (10) SNS やインターネット上での誹謗中傷
- (11) その他、著しい迷惑行為

※記載内容は主な事例であり、これに限るものではありません。

3. フィデアグループの対応・取組姿勢

- (1) カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、毅然とした態度で組織的に対応いたします。
- (2) 役職員等の安全確保のため、警察・弁護士等と連携し厳正に対応いたします。
- (3) 悪質な行為が継続する場合は、お客さま対応をお断りする場合がございます。