

カスタマーハラスメントへの対応指針

1. 基本方針

佐賀銀行およびグループ会社（以下「当行グループ」）は、「地域密着と健全経営」に徹し、地元金融機関として良質な金融サービスを提供し業務を通じて地域社会の発展に奉仕するとともに、役職員が安心して安全に働ける職場環境を守ることを経営理念としています。

一方で、一部のお客さまからの社会通念を逸脱した言動や、過度な要求などにより、役職員の人権や職場環境が著しく損なわれることは問題と考えております。当行グループでは、お客さまからのご意見やご要望に対して真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為には、組織として毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、以下の要素を満たす行為を指します。

- ・ 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者による言動であること
- ・ 社会通念上許容される範囲を超えていること
- ・ 当行グループ役職員の就業環境や心身の健康を害すること

＜具体例＞

暴力、暴言、脅迫、威圧的な言動	個人攻撃、名誉毀損、プライバシー侵害
土下座や過剰な謝罪の要求	S N S 等での誹謗中傷や無断投稿
長時間の拘束や執拗なクレーム	過剰な金銭補償やサービス要求
性的・差別的な発言	不法侵入、無断撮影・録音

3. 対応方針

当行は、カスタマーハラスメントに対して以下の対応を行います。

- ・ 社内体制整備（役職員教育、被害者ケア等）
- ・ 外部機関との連携（必要に応じて警察・弁護士等と連携）
- ・ 取引制限措置（悪質な場合は取引停止、出入り禁止等を実施）

4. 法令遵守と配慮

対応にあたっては、消費者の権利を不当に制限しないこと、障害者差別解消法に基づく合理的配慮を行うことを遵守します。