

「カスタマーハラスメント対応方針」の策定について

株式会社七十七銀行（頭取 小林 英文）は、このたび「カスタマーハラスメント対応方針」を新たに策定いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

当行および七十七銀行グループ会社（以下「七十七グループ」といいます。）は、カスタマーハラスメントに対し適切に対応することで、七十七グループ役職員全員が安心して働ける就業環境を確保し、お客さまに一層ご満足いただく商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

記

1. 策定する方針

(1) 名称

カスタマーハラスメント対応方針

(2) 内容

別紙のとおり

2. 策定日

2024年10月15日（火）

以上

(関連するSDGs)

**SDGs (Sustainable Development Goals)**

2015年9月に、国連に加盟する全ての国が全会一致で採択した国際目標であり、17のゴールと、169のターゲットから構成されています。

七十七グループは2020年7月に「七十七グループのSDGs宣言～もっと、ずっと、地域と共に。～」を表明し、SDGsに対する取組みを更に強化するため、2021年10月より「SDGs実践計画」を策定しております。



もっと、ずっと、地域と共に。

(別 紙)

「カスタマーハラスメント対応方針」

七十七銀行および七十七銀行グループ会社（以下、「七十七グループ」といいます。）は、お客さまにご満足いただくよう、お客さまから寄せられるご意見・ご要望を基に、商品・サービスの改善・品質向上に取り組んでおります。

一方、一部のお客さまからは七十七グループ役職員に対し、暴力、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがございます。お客さまに一層ご満足いただく商品・サービスを提供するためには七十七グループ全役職員が心身ともに健康であること、また、安心して働ける就業環境が整えられていることが重要だと考えます。

七十七グループは、お客さまから寄せられるご意見・ご要望に対し、引続き真摯に対応するよう努めてまいります。一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに対しては適切に対応することが、すべてのお客さまからのご期待にお応えすることに繋がるものと考えております。

このため七十七グループの「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、公表します。

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、申立の内容に正当性がなく、かつ申立を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、七十七グループ役職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントの具体例（ただしこれらはあくまで例示であって、これに限るというものではありません。）

- (1) 身体的な攻撃（暴力）
- (2) 脅迫
- (3) セクシュアルハラスメント（性的言動、身体への接触）
- (4) 精神的な攻撃、継続的・執拗な言動（強い威嚇・暴言・侮辱）
- (5) 長時間にわたる居座り、不退去
- (6) SNSやインターネット上での誹謗中傷
- (7) 七十七銀行グループのサービスの範囲を超え、かつ正当な理由が見出せない過度な要求
- (8) 社会通念を超える謝罪の要求（土下座の要求、金品の要求等）
- (9) その他、著しい迷惑行為

3. お客さまへのお願い

カスタマーハラスメントに該当する行為が生じた場合、お止めいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、お客さま対応をお断りさせていただき、警察・弁護士等と連携し厳正に対処することもございますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

以 上