

2025年4月1日

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

株式会社南日本銀行（頭取 田中暁爾）は、お客さまのニーズに応え質の高いサービスを提供するとともに役職員が心身ともに安心して働くことができる職場環境を整えるため、新たに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を下記の通り制定しましたので、お知らせいたします。

記

<カスタマーハラスメントに対する基本方針>

1. はじめに

当行は、パーパスとして掲げる「つながり」の強さで、地域の輝く未来をつくる」を実現するため、全役職員がお客さまから信頼されるとともに、満足頂けるサービスの提供を心掛けています。

その実現に向けお客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも誠意をもって真摯に対応を行ってまいります。しかしながら、深刻な社会問題となっている「カスタマーハラスメント」に該当する行為に対しては、役職員の人権及び就業環境を守るため、行内の取扱い（マニュアル）や体制を整備し、銀行として毅然とした態度を示し組織的に対応することとします。

2. 南日本銀行の「カスタマーハラスメント」の定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当行の役職員の就業環境が害されるものに該当する行為を当行の「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. 「カスタマーハラスメント」の対象となる行為

※以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

【該当する行為例】

- (1)身体的な攻撃（暴行、傷害 等）
- (2)精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威嚇、威迫、人格の否定 等）
- (3)継続的、執拗な言動（執拗に繰り返される電話、来店、クレーム 等）
- (4)過剰または不合理な要求（揚げ足取り、執拗な責め立てなどの言いがかり、クレーム

等)

- (5)合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話やクレーム、説教 等)
- (6)その他ハラスメント行為（差別的、性的言動 等)
- (7)プライバシーの侵害行為（役職員個人への攻撃、要求（土下座の要求）等)
- (8)過剰要求（商品交換、金銭補償、土下座や謝罪文、個人情報の開示など常識の範囲を超えた要求 等)
- (9)優位な立場にあることを利用した暴言、特別扱いの要求などの権威かざし
- (10) SNS や動画サイト、インターネットなどへの無断投稿、誹謗中傷
- (11) 施設や敷地への不法侵入や許可のない撮影などの無断立ち入り
- (12) その他、社会通念上許容範囲を超える言動 等

4. カスタマーハラスメントに対する対応

当行はパーパスの実現に向けてこれまで通り、お客さまからのご意見・ご要望に対して誠意をもって真摯に対応を行いますが、一部のお客さまのカスタマーハラスメントに該当する行為により役職員の人権を犠牲にすることがないように、カスタマーハラスメントによる被害防止に取り組んでいきます。

カスタマーハラスメントにより役職員の人権や就業環境が侵害される恐れが生じた場合には、組織として毅然とした姿勢で対応します。

また、悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止する場合があります。

5. 役職員の保護およびサポートについて

カスタマーハラスメントから役職員を守るためには、早期にカスタマーハラスメントのリスクを発見することが重要であり、当行では役職員から相談や苦情等を受け付ける体制を整備し、適切に運用しています。それらを通じてカスタマーハラスメントのおそれを発見した場合には、必要に応じて顧問弁護士等や警察と連携を取りながら役職員の安全を確保する等の対応を行います。

また、カスタマーハラスメント被害によりメンタルヘルス不調の兆候がある場合、産業医や保健師等の専門家に相談対応を依頼しアフターケアを行う、若しくは専門の医療機関への受診を促し役職員の精神面への配慮を行います。

6. 役職員の教育と啓発

カスタマーハラスメントによる被害を防止し、また、早期・適切に対応するために役員に対して、カスタマーハラスメントに関する基礎知識、発生時の対応方法についての周知・啓発・教育を継続的に行ってまいります。

7. 対象会社の範囲

本方針は、当行を含む当行グループ全社を対象とします。

以 上

【本件に関するお問合せ先】
コンプライアンス統括部 お客様相談グループ
TEL099-226-2670
受付時間：銀行営業日 9：00～17：00