

カスタマーハラスメントに対する基本方針策定について

auじぶん銀行株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：田中 健二、以下 auじぶん銀行）は、従業員等の安全を保持し、安心して従事できる職場環境を作ることを目的とし、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

auじぶん銀行は、auフィナンシャルグループの企業理念である「全従業員の物心両面の幸福を追求すると同時に、お客さまの期待を超える感動をお届けすることにより、豊かな社会の発展に貢献します」に基づき、すべてのステークホルダーに対する責任を果たすため人権方針を策定しています。今回の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」は、「全従業員の物心両面の幸福を追求」が、お客さまにご満足いただけるサービスを提供していくために必要不可欠であるという考えのもと策定したものです。お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応していく一方で、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行う企業姿勢を明文化しました。

今後もお客さまにとって満足度 No.1 の金融機関となることを目指し、応対品質の向上に向けた取り組みを継続すべく、従業員が安心して働きつづけられる環境を構築してまいります。

「カスタマーハラスメントに対する方針」について

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員等に対するお客さまによる行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。「お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、当該手段・態様により、従業員等の就業環境が害されるもの」

■該当する行為

（具体例）一例であり、これらに限るものではありません。

暴言・暴力	・大きな怒鳴り声をあげる行為 ・侮辱的な言葉を浴びせる行為
-------	----------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫、威嚇行為 ・暴力行為
過剰または不合理な行為	<ul style="list-style-type: none"> ・社会通念上過剰なサービス提供の要求 ・規約範囲を超えた返金や補償の要求 ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し ・長時間にわたる電話、居座り等の時間の拘束 ・合理的理由のない謝罪要求や従業員等への処罰の要求 ・許可、アポイントのない au じぶん銀行のオフィスへの来訪 ・合理的理由のない対面での対応要求
その他ハラスメント行為	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員等へのつきまといやその他のプライバシー侵害行為 ・SNS やインターネット上での誹謗中傷 ・性的言動

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと au じぶん銀行が判断した場合、au じぶん銀行では毅然とした対応を行い、サービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りする場合があります。

さらに、au じぶん銀行が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等に相談のうえ、厳正に対処します。

■au じぶん銀行における取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、au じぶん銀行で働く従業員等への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対処方法、手順の策定
- ・au じぶん銀行で働く従業員等へのカスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施
- ・au じぶん銀行で働く従業員等のためのカスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

https://www.jibunbank.co.jp/corporate/customer_harassment

以上