

2025年1月27日



公式キャラクター
はまなか あい

プレスリリース



『カスタマーハラスメント基本方針』の策定について

福島銀行（取締役社長 ^{かとう たかひろ}加藤 容啓）は、当行役職員が安心して働くことができる健全な職場環境の確保が重要であり、このような職場環境を確保できれば、お客さまとの、さらなる良好な関係の構築につながると考え、下記のとおり、当行の『カスタマーハラスメント基本方針』を策定しましたのでお知らせします。

当行は、『福島のために』『お客さまのために』『そして未来を育むために』を経営理念に掲げ、「地元企業の本業支援やお客さまの資産形成のお手伝いを通して、福島の発展に貢献すること」「お客さまが直面している課題に正面から共に向き合い、常にお客さまの目線で、高い倫理観を持って行動すること」「お客さまの幸せを将来にわたり追求できる人材の育成に尽力し、生き甲斐と幸福感をもって働ける職場づくり」を目指してまいります。

記

1. 策定日

○ 2025年1月27日

2. 『カスタマーハラスメント基本方針』

○ 次頁を参照願います。

以上

報道機関のお問合せ先
総合企画部 経営企画課 広報室 金成 TEL 024-525-2973

2025年1月27日

カスタマーハラスメント基本方針

福島銀行グループ（以下「当行グループ」といいます）は、当行グループの役職員が安心して働くことができる健全な職場環境を確保し、お客さま等との、さらなる良好な関係の構築につなげるため、ここに当行グループの『カスタマーハラスメント基本方針』を策定します。

○ カスタマーハラスメントの定義

- ・お客さま等からの当行グループに対するクレームや言動のうち、当該クレームや言動の要求する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や態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段や態様により、当行グループの役職員の職場環境が害されるもの

○ カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）や精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動や土下座の要求
- ・社会通念を逸脱するような繰り返される、しつこい言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動や性的な言動
- ・役職員個人への攻撃、不当な要求
- ・役職員のプライバシーを侵害する行為
- ・正当な理由のないサービスや金銭補償の要求
- ・その他、上記に準じる行為

○ カスタマーハラスメントへの対応

- ・当行グループが、お客さまからのクレームや言動をカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として対応させていただきます。
- ・当行グループが、悪質なカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、必要に応じ警察や弁護士などの外部の専門家と連携して対応させていただきます。今後のお取引をお断りさせていただく場合もございます。

以上