

カスタマーハラスメントへの対応方針

株式会社しずおかフィナンシャルグループおよび当社グループ会社（以下、「当グループ」といいます。）は「地域とともに夢と豊かさを広げます。」の基本理念のもと、グループで働く全従業員が、「お客さまや地域社会から信頼され、親しまれる企業グループ」を目指し、お客さまへのサービスの提供に取り組んでおります。

お客さまへの感謝の心を持ち、ご相談やご要望には真摯に対応するよう努めてまいります。お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動により、従業員の人格や尊厳が傷つけられることもあります。

当グループでは、このような要求や言動は職場環境の悪化を招く重大な問題であると認識し、こうした行為に毅然とした態度で組織として対応することで、従業員が安心して業務を遂行できる職場環境を維持し、お客さまへのより一層のサービス向上につなげてまいります。

1. カスタマーハラスメントとは

お客さまからのお申し出、言動のうち、過剰な要求や商品・サービスへの不当な言いがかりなど、要求の内容の妥当性を踏まえ、その手段・態様が社会通念上不相当なものであって、それにより従業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します。

2. カスタマーハラスメントの具体例（これらに限られるものではありません）

- ・長時間拘束する、居座る、電話を続ける
- ・理不尽な要望を繰り返す
- ・大声で怒鳴る、侮辱的発言や人格否定、名誉を毀損するような発言をする
- ・殴る、蹴る、周囲の物にあたる等の行為をする
- ・危害を加える予告をする、反社会的勢力との関係をほのめかすなどの威嚇・脅迫を行う
- ・正当な理由がない特別扱いや、文書での謝罪、土下座を要求する
- ・SNS等で名誉毀損や、プライバシー侵害の情報を掲載する
- ・身体に触れる、付きまとう、食事などへの執拗な誘い、性的な発言をする

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、それ以上の対応を打ち切ったり、今後のお取引をお断りさせていただく場合があります。
- ・事案によっては、警察や弁護士と連携して対処させていただくことがあります。

4. 本方針の対象とする会社の範囲

本方針は、当社グループ全社を対象とします。

【当社グループ会社一覧】

- ・株式会社静岡銀行
- ・静銀経営コンサルティング株式会社
- ・静銀リース株式会社
- ・静岡キャピタル株式会社
- ・静銀ティーエム証券株式会社
- ・SFGマーケティング株式会社
- ・SFG不動産投資顧問株式会社
- ・静銀ITソリューション株式会社
- ・静銀信用保証株式会社
- ・静銀カード株式会社
- ・静銀総合サービス株式会社
- ・静銀モーゲージサービス株式会社
- ・静銀ビジネスクリエイト株式会社
- ・しずぎんハートフル株式会社
- ・静銀セゾンカード株式会社