

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

キャリアバンク株式会社は、「Work Work(ワクワク)社会の創造」をスローガンに、自らが一生懸命働き (Work Work)、自らの価値を高めること、また、新たに北洋銀行グループの一員として、末永くお取引先や人材からの信頼に応えられるよう、雇用創造の役割と使命を果たし、多様な働き方の実現に努めます。

その実現に向け、当社は質の高いサービスの提供を持続するために、従業員（派遣スタッフ等を含む）が、心身ともに安心して働ける職場環境の確保、お客様との良好な関係性の維持・構築のため、以下のとおり「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。

* 通常のご意見、ご要望、苦情等につきしては、引き続き、サービス改善の機会と捉え、誠実かつ真摯に対応して参ります。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、カスタマーハラスメントを「お客さまからの妥当性を欠いた要求や、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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

対象となる行為

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	差別的な言動、性的な言動
身体的な攻撃（暴行、傷害）	役職員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
土下座の要求	
拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	許可のない役職員等や施設の撮影、録画、録音
継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動	正当な理由のない商品交換・金銭補償の要求、謝罪の要求
威圧的な言動	上記各行為に準じる迷惑行為

カスタマーハラスメントへの対応

- 対象となる行為があったと当社が判断した場合、組織的に毅然と対応いたします。
- 状況により、次の対応をさせていただくことがあります。
 - ・ 注意や警告
 - ・ 対応の制限やサービスの中止、
 - ・ 登録の抹消
 - ・ 悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家と連携した法的措置
- カスタマーハラスメントに関する役職員等の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法等を周知・啓発いたします。
- カスタマーハラスメントで被害にあった役職員等をフォロー、ケアいたします。
- 当社の役職員がカスタマーハラスメントに該当し得る行為を行った疑いがある場合には、適切に事実確認を行うとともに、事実確認等の協力を求められた際には、法令等に反しない範囲で誠実に協力いたします。
- カスタマーハラスメント対策を講ずるにあたっては、お客様も正当な権利行使を不当に制限することがないよう十分配慮いたします。

派遣先企業様へのお願い

派遣就業中のカスタマーハラスメントに関して、当社派遣スタッフから相談や申告があった場合には、事実確認および派遣先が講ずべき措置等について、ご協力をくださいますようお願い申し上げます。