

各 位

株式会社三井住友フィナンシャルグループ

お客さま対応における基本方針

株式会社三井住友フィナンシャルグループ（以下、当社グループを総称して「SMBC グループ」）は経営理念として「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」とともに、「勤勉で意欲的な社員が、思う存分にその能力を発揮できる職場を作る」を掲げており、お客さまに価値あるサービスを提供するためには、従業員一人ひとりが誇りをもってモチベーション高く成長し続けられる職場づくりが重要であると考えております。

そのため、SMBC グループの業務を不当に妨げると判断される行為や、従業員の心身の安全を害すると判断される以下の行為（いわゆる、カスタマーハラスメント行為）に対しては、対応の打切り、警察・弁護士等への相談のうえでの法的措置を含めて、毅然とした姿勢で対応いたします。

- ・ 暴力、威嚇、脅迫、強要と判断される行為
- ・ 暴言、性的な言動、誹謗中傷、人格否定、ストーカー行為その他人格を攻撃する言動
- ・ 人種、民族、門地、職業その他の事項に関する差別的言動
- ・ 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ
- ・ 金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求など

これからも、従業員一人ひとりが、高い専門性と職業倫理をもって、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

以 上