

## カスタマーハラスメント対応基本方針

施行 2024 年 11 月 15 日

### 1. はじめに

当行は、お客さまからのご意見・ご要望に対して、誠意を持って真摯に対応して参りますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を定め、当行として毅然とした態度を示して組織的に対応いたします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当行では、カスタマーハラスメントを「お客さま等からの妥当性を欠いた要求や、要求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って、当該手段・態様により、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントと判断する行為の主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、時間外の対応要求など）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・役職員個人への攻撃、要求
- ・過度な要求（金銭要求など）
- ・その他著しい迷惑行為（SNS上で誹謗中傷、役職員の無断撮影など）

### 4. カスタマーハラスメントへの対応

#### （1）当行での対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法について定め、体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアに努めます。

#### （2）発生時の対応

- ・対象となる行為があったと判断した場合、対応をお断りさせていただきます場合があります。
- ・悪質と判断した場合には、警察・弁護士など外部専門家に相談し適切に対処します。

以上