

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の制定について

株式会社秋田銀行（頭取 芦田 晃輔）は、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた言動があった場合の対応として、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を制定しましたので、お知らせいたします。

当行は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で組織的に対応し、すべての職員が安心して働くことができる健全な職場環境を維持するとともに、引き続きお客さまへ誠意をもって対応してまいります。

記

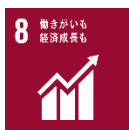
1 カスタマーハラスメントへの対応方針

別紙のとおりです。

2 制定日

2025年2月27日（木）

（以 上）



SDGs (Sustainable Development Goals)

2015年に国連で採択された持続可能な開発目標であり、2030年までに解決すべき世界的優先課題 17 目標と目標を達成するための 169 のターゲットが示されています。

(別 紙)

「カスタマーハラスメントへの対応方針」

1 カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望のうち、要求内容に妥当性を欠く場合、または、その妥当性に照らして、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、当行の業務または職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て定義いたします。

2 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当行がその行為をカスタマーハラスメントと判断したお客さまに対しては、誠意をもって対応しつつも、組織として毅然と対応いたします。
- (2) カスタマーハラスメントの程度が悪質な場合、お客さま対応または取引をお断りさせていただき、必要に応じて警察・弁護士と連携し厳正に対処することがございます。
- (3) カスタマーハラスメントに関する職員向けの相談窓口の設置と報告体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法等について周知・啓発いたします。
- (4) カスタマーハラスメント被害を受けた場合、速やかに職員に対するケア・フォローに努めてまいります。

3 カスタマーハラスメントの対象となる具体例

- (1) 身体的な攻撃、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (2) 威圧的な言動、土下座の要求
- (3) 継続的・執拗な言動
- (4) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (5) 差別的な言動、性的な言動（セクシャルハラスメント）
- (6) 役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為
- (7) SNSやインターネット上での誹謗中傷
- (8) 制度上および法令上対応できないことの要求、正当な理由がない過度な金銭補償・謝罪の要求
- (9) 上記各行為に準じる迷惑行為

(以 上)