

2024年10月16日

各位

株式会社 岩手銀行

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の策定について

株式会社岩手銀行（頭取 岩山 徹）は、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や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」を策定しましたので、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、全ての従業員が安心して働くことができる健全な職場環境を維持しつつ、引き続きお客さまへ誠意を持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

2. 制定日

2024年10月16日

以上

【本件ニュースリリースに関するお問い合わせ先】
株式会社 岩手銀行 営業戦略部 菊地、坂本
電話 019-623-1111（代表）



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

2. 具体的な対象となる行為

3. カスタマーハラスメントへの対応について

4. 行職員への対応について