

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

お客さまからの苦情・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または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って、当該手段・態様により、当行の業務または行職員の就業環境が害される行為

### 2. 具体的な対象となる行為

- (1) 殴る蹴る等の暴行や傷害、物を壊したり投げつける等の暴力的行為
- (2) 脅迫的、威嚇的な言動
- (3) 大声での恫喝・罵声・暴言の繰り返しや、侮辱的または名誉を毀損する言動
- (4) 長時間にわたり居座る、電話を続ける行為や時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
- (5) 頻繁に来店したり度重なる電話により、何度も苦情を申し立てる行為
- (6) 行職員へのわいせつ行為やつきまとい等のセクハラ行為
- (7) 行職員を自宅などに呼びつけ、長時間拘束する等の行為
- (8) SNSやインターネット上での誹謗中傷やプライバシーを侵害する行為
- (9) 文書等での謝罪や土下座を強要する行為
- (10) 制度上や法令上対応できないことを要求したり、正当な理由なく過度な要求をする行為
- (11) そのほか、上記に準じる迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) カスタマーハラスメント行為を行うお客さまに対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で組織的に対応します。
- (2) 他のお客さまや行職員の安全確保のため、警察への通報や弁護士と連携するなど、適切に対応します。
- (3) 悪質な行為が継続する場合は、取引をお断りします。

### 4. 行職員への対応について

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、行職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに行職員に対するケアを行います。
- (2) 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行内研修を実施します。

以上