



2024年12月30日

各位

株式会社 鳥取銀行

## 「カスタマーハラスメント対策基本方針」の策定について

株式会社鳥取銀行（頭取 入江 到）では、中期経営計画「for the FUTURE ～未来に向けて～」において“お客さまを起点に考えること”を「行動規範」に掲げ、お客さまの声を真摯に受け止め、誠意を持って対応することで、お客さまからの信頼や期待に応え、ご満足いただけるサービスの提供を心がけております。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動は、役職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものであり、そのような行為に対しては、毅然とした態度で対応し、役職員の人権や職場環境を守るために、今般、下記のとおり「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

### 記

#### 1. 「カスタマーハラスメント対策基本方針」の考え方について

当行は、お客さまへより良いサービスを提供するためには、役職員の人権が守られ、安心して働くことができる職場環境を整えることが重要だと考えております。今後も、お客さまの声を真摯に受け止め、誠意を持って対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした態度で対応し、役職員の人権や職場環境を守るために、この基本方針に対してご理解を賜りますようお願い申し上げます。

「カスタマーハラスメント対策基本方針」の詳細については、別紙をご参照ください。

#### 2. 策定日

2024年12月30日

＜ 本件に関するお問い合わせ先 ＞  
経営管理部（橋本）・経営統括部（片寄）  
TEL 0857-37-0251・TEL 0857-37-0260

【別紙】

## カスタマーハラスメント対策基本方針

### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまやお取引先等（以下、「お客さま等」という。）からの苦情・言動のうち、当該苦情・言動の要求の内容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、役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定義します。

### 2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

お客さま等による行為がカスタマーハラスメントと疑われる場合、お客さま等の主張を丁寧に傾聴しつつ、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうか慎重に判断します。なお、カスタマーハラスメントに該当する主な事例は以下の通りですが、あくまでも例示であり、これらに限るものではありません。

「お客さま等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 当行が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当行が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 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）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 役職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性に照らして不相当な金銭補償の要求・謝罪の要求

「その他の迷惑行為」の例

- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ 役職員へのつきまとい行為やその他のプライバシーを侵害する行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに関する役職員等向けの相談・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および対処方法等を周知・啓発いたします。
- ・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。
- ・当行施設内では、その状況を撮影・録音させていただくことがあります。
- ・当行がその行為をカスタマーハラスメントと判断した際は、毅然とした態度で組織的に対応いたします。また、悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携し対応いたします。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断りする場合があります。

以 上