

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 目的

本方針は、株式会社鳥取銀行グループの一員である株式会社とりぎん未来共創キャピタル（以下「当会社」といいます。）の役職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くカスタマーハラスメント行為から役職員の人権を守り、働きやすい職場環境を守っていくことを目的に制定します。

2. 定義

お客さまやお取引先等（以下「お客さま等」といいます。）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。

3. 対象となる行為

- (1) 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。
- (2) 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

- ・当会社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当会社が提供する商品・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

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 当会社施設内では、その状況を撮影・録音させていただくことがあります。
- (4) 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。
- (5) 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。

(2025 年 12 月)