

## カスタマーハラスメントへの対応方針

当行は、「お客さま第一」を経営方針に掲げ、「永代取引」を伝統的営業方針として、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。

お客さまからのお問合せ、ご相談、ご意見、ご要望、苦情等（以下、「クレーム等」といいます）には真摯に対応し、信頼やご期待にお応えしてまいります。昨今大きな社会問題となっているカスタマーハラスメントについては、以下のとおり毅然として対応してまいります。

### 1. カスタマーハラスメントへの取組姿勢

- (1) お客さまによるクレーム等がカスタマーハラスメントに該当するか否かを慎重に判断します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときには、お客さま対応の中断や以後のお取引をお断りする場合があります。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントに対しては、必要に応じて警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

- (1) 要求内容が妥当でないクレーム等
- (2) 要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして不相当なクレーム等
- (3) お客さまからのパワーハラスメントや著しい迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

主な例としては以下のとおりですが、これに限るものではありません。

#### 2.(1)の例

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

#### 2.(2)および(3)の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動・ハラスメント
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ 正当な理由のないまたは過度な金銭補償・謝罪の要求（土下座を除く）