



2025年3月31日

株式会社 阿波銀行

## カスタマーハラスメントへの対応方針の公表について

阿波銀行（頭取 福永丈久、本店：徳島県徳島市）は、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への対応について2024年7月に対策規程を定め、適切な対応を行内に周知してまいりましたが、このたび、お客さまとの健全な関係構築に取り組むために当行の対応方針を公表しますのでお知らせいたします。

当行や当行職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、毅然と対応し、職員が安心して働ける職場環境を整え、お客さまにより良い金融サービスを提供できるように努めてまいります。

### 記

#### 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

- ・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
- ・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
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷

以上