

当行は、お客さまから寄せられるご意見・ご要望に誠実に対応するとともに、お客さまからご満足いただけるよう商品・サービスの改善に努め、お客さまの利便性の向上に取り組んでおります。

一方で、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた言動や要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、従業員の就業環境の悪化を招く重大な問題であることから、こうした行為に適切に対処するため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し公表いたします。

カスタマーハラスメント対応方針

株式会社 東北銀行

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのご意見・ご要望・苦情・言動のうち、要求内容の妥当性に照らし、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、当行従業員の就業環境が害される行為。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為（手段・態様）

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- (3) 土下座の要求
- (4) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動、威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- (5) 長時間にわたる拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (6) 従業員個人への攻撃、要求、プライバシー侵害
- (7) 合理的理由のない、金銭補償の要求、謝罪の要求
- (8) SNS やインターネット上での誹謗中傷
- (9) その他、著しい迷惑行為

※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。

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に該当する行為があった場合、毅然とした態度で組織的に対応します。
- (2) 悪質な行為が認められる場合は、警察、弁護士等と連携し厳正に対処します。
- (3) 悪質な行為が継続する場合は、対応・お取引をお断りします。

以上

(2024年12月27日)