

2024年10月21日

各位

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

株式会社 山形銀行（頭取：佐藤 英司）では、金融業界のみならず他業界においても増加しているカスタマーハラスメントに対して、毅然とした対応で臨む姿勢を明確にし、従業員が安心して働ける環境を確保するため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

記

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見、ご要望のうち、その要求内容に妥当性がなく、または妥当性に照らして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、当行業務または役職員の就業環境が害されるものと定義します。

2. 判断基準

お客さま等からの言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうかは次の2点で判断します。

- (1) お客さまからの要求内容に妥当性があるか
- (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相当な範囲か

3. 該当する行為（主な事例）

- (1) 要求内容に妥当性がない場合の例
 - ① 提供する商品・サービスに瑕疵または過失が認められない
 - ② 要求内容が提供する商品・サービスの内容と関係がない
- (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言動等の例
 - ① 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）
 - ② 威圧的な言動、土下座の要求
 - ③ 役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為

4. 当行の対応

- (1) お客さまの言動がカスタマーハラスメントに該当するかを慎重に判断いたします。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客さま対応をお断りする場合がございます。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合は、職員の安全確保のため、警察・弁護士等と連携し、適切に対応いたします。

以上

本件に関するお問い合わせ先
経営企画部 広報室
TEL 023-623-1221（代表）
【受付時間】9：00～17：00