2025年６月20日

各　位

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の制定について

株式会社東和銀行（頭取　江原　洋）は、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を制定しましたので、お知らせいたします。

「カスタマーハラスメントへの対応方針」

東和銀行グループは、パーパス「私たちは、地域のお客さまに寄り添い、ともに豊かな未来を創造します。」のもと、地域のお客さまの企業価値向上と地域経済の活性化を目指し、全役職員がお客さまに満足していただける、質の高いサービスの提供を心掛けております。

今後もより良いサービスを提供するためには、お客さまとの良好な関係の構築と、職員の人権が守られ心身ともに安心して働く環境の確保が必要であると考えております。

当行グループは、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも誠意を持って真摯に対応してまいりますがカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の人権及び就業環境を守るため、毅然とした態度で対応してまいります。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さま等からの苦情や言動等のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても、そ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、職員の就業環境が害されるおそれがあるものと定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当しますが、これに限るという趣旨ではありません。

○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（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
○職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為
○承諾のない職員や施設の撮影
○ＳＮＳ等による職員の個人情報等の投稿、職員に対する誹謗中傷
○正当な理由のない金銭補償や、サービスの要求、正当な理由のない謝罪の要求（土下座を除く）、その他内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当と認められる要求

カスタマーハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合には、合理的・理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係の構築に努めます。

・対応困難な要求や言動が続く場合には、お取引をお断りさせていただくことがあります。

・悪質な言動に対しては、警察や弁護士などと迅速に連携し対処いたします。

・職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、心身の健康も含めた生命、身体などの安全に配慮した対応を行います。