

令和7年2月20日

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の制定について

トモニホールディングスグループの徳島大正銀行では、カスタマーハラスメントが深刻な社会問題化している状況を踏まえ、健全な職場環境の確保とお客さまとの健全な関係を維持していくため、「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。

記

1. 制定日
令和7年2月20日（木）
2. 方針の内容
別紙をご参照ください。

以上

カスタマーハラスメントへの対応方針

株式会社 徳島大正銀行

当行及び当行関係会社（以下「当行グループ」といいます。）は、「奉仕」「創造」「錬成」を経営理念として掲げ、お客さま本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取り組んでおります。

一方で、お客さまの中には、威圧的な言動・不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。

これらの行為は、当行グループで働く役職員の人権を侵害し、働きやすい職場環境を害するものです。

当行グループは、お客さまのご意見やご不満な点について、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客さまの正当な利益が保護されるように努めてまいります。

そのために、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然と対応し、役職員一人ひとりを守ることが不可欠と考え、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を以下のとおり制定しました。

1. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当行グループ各社が判断した場合、以降のお客さまとの対応を中断、またはお取引をお断わりさせていただくことがございます。

また、必要に応じて、警察・弁護士などに相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により当行グループで働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- 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 威圧的な言動
- ④ 継続的な言動、執拗な言動
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 従業員個人への攻撃、要求
- ⑦ 許可のない従業員や施設内の撮影
- ⑧ SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）・誹謗中傷
- ⑨ その他のハラスメント行為

以上