

2025年2月4日

各位

## 「カスタマーハラスメント対応方針」策定について

株式会社大東銀行（取締役社長 鈴木孝雄）は、「共創力と提案力で地域の豊かな未来を実現する」という経営理念の実践により、お客さまとの新たな価値の創造と実のあるサービス提供を通じて地域社会の豊かな未来の実現を目指しております。そのためには、当行の役職員が心身ともに健全で安心して働くことができる職場環境を確保することが重要であると考えており、このような考えのもと、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしましたのでお知らせいたします。

今後もお客さまとの良好な関係を構築するとともに、引き続き、お客さまからのご意見・ご要望に対して真摯に向き合い、ご満足いただけるサービスを提供してまいります。

記

### 1. カスタマーハラスメント対応方針

別紙のとおり

### 2. 策定日

2025年2月4日

以上



大東銀行

## カスタマーハラスメント対応方針

### 1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、お客さまからの妥当性を欠いた要求や、要求の内容が妥当であっても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、当行役職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義いたします。

### 2. 対象となる行為（例示）

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- (3) 威圧的な言動（恫喝、罵声、土下座の要求等）
- (4) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (5) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話等）
- (6) 差別的な言動やセクシュアルハラスメント（性的な言動、身体への接触等）
- (7) 役職員等個人への攻撃・要求
- (8) 役職員等の個人情報等のSNSやインターネット等への投稿（写真、音声、映像等）
- (9) 過剰または不合理な要求（金銭保証、謝罪、規定外対応等）
- (10) その他、上記に準じる迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当行がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さまへご説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがございます。また、当行のみで解決までに至らない場合は、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただくことがございます。
- (2) 行内対応としては、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、役職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに役職員に対するケアを行います。また、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法等について行内研修を実施します。

以 上