



2024年12月2日

各位

山形県山形市旅籠町三丁目2番3号
株式会社 きらやか銀行

「カスタマーハラスメント対応方針」の策定について

株式会社 きらやか銀行（頭取 西塚 英樹）は、コンプライアンス基本方針に則り、従業員の
人権と安全で働きやすい環境を確保するため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたし
ました。

地域社会の一員として責任を果たしつつ、地域と共に生きるという経営理念を守りながら、こ
れからの時代に適応するために意識改革と行動改革に取り組んでまいりますので、当行の取組姿
勢に対しご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. カスタマーハラスメント定義

お客さまからのご意見、ご要望のうち、その要求内容が妥当性を欠く場合、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、当該手段・態様によ
り、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. 該当する行為（※記載内容は主な事例であり、これに限るものではありません。）

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- 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要求の内容が当行の提供する商品・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・態様が社会通念上不相当な言動等の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ①身体的な攻撃、精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ②威圧的な言動、社会通念を超える謝罪の要求（土下座の要求等）
- ③継続的、執拗な言動
- ④拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・何度も同じ説明をさせる、要求する）

⑤性的な言動、差別的な言動

⑥役職員個人への攻撃・要求・わいせつ行為やつきまとい等のセクハラ行為・ストーカー行
為

⑦SNS やインターネット上での誹謗中傷

⑧当行施設内での写真・映像撮影等の迷惑行為

⑨正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求

(3) そのほか、上記の言動等に準じる著しい迷惑行為





3.当行の対応・取組姿勢

- (1)カスタマーハラスメント行為を行うお客さまに対しては、お止めいただくよう注意させていただきます。
- (2)他のお客さまや職員等の安全確保のため、お客さま対応をお断りさせていただき、警察への通報や弁護士と連携するなど適切に対応いたします。
- (3)悪質な行為が継続する場合、お取引をお断りする場合がございます。

以 上

じもとグループは
SDGsに賛同しています



本件に関するお問合せ先
リスク統括部
法務コンプライアンス室
電話番号 023-631-0001

