



2024年10月1日  
株式会社 山梨中央銀行

## 「カスタマーハラスメント対応方針」の策定について

株式会社山梨中央銀行（頭取 古屋 賀章）は、役職員およびパートタイマーの人権を守るとともに、安心できる就業環境を実現するため、カスタマーハラスメントの定義、対象となる行為、対応方針を定めた「山梨中央銀行グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。

山梨中央銀行グループは、同方針に基づき、カスタマーハラスメントに該当する言動・行為につきましては、お客さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした対応を行います。

### 記

1. 策定日  
2024年10月1日（火）
2. 方針の内容  
別紙をご参照ください。

以上

## 山梨中央銀行グループ カスタマーハラスメント 対応方針

山梨中央銀行グループは、経営理念に「地域密着と健全経営」を掲げ、地域社会の繁栄と経済発展への貢献のため、より良い商品・サービスの提供に努めております。

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が不可欠であり、カスタマーハラスメントに該当する言動・行為につきましても、お客さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした対応を行います。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容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、山梨中央銀行グループの業務または役職員の人権・就業環境が害されるもの。

### 2. カスタマーハラスメントの対象となる行為の例示

- ・ 時間拘束型（長時間の拘束、居座り、電話 等）
- ・ リピート型（執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て 等）
- ・ 暴言型（怒鳴り声をあげる、役職員に対する侮辱・人格否定・名誉を棄損する発言 等）
- ・ 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける 等）
- ・ 威嚇・脅迫型（脅迫的発言、反社会勢力との関係性示唆 等）
- ・ 権威型（権威の振りかざし、執拗な特別扱いの要求、謝罪文や土下座の強要 等）
- ・ 店舗外拘束型（クレームの詳細が不明なまま自宅や喫茶店に呼びつける 等）
- ・ 誹謗中傷型（インターネット上への名誉棄損・プライバシー侵害情報の掲載 等）
- ・ セクシュアルハラスメント型（不要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的発言 等）
- ・ 過剰要求型（できないことへの要求、過度な贈答品要求 等）

上記は、山梨中央銀行グループがカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限定されるものではありません。

### 3. 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、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向け取り組みます。

悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合や、それが継続する場合は、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、他のお客さまや役職員の安全を確保するため、警察や弁護士などの外部専門家と迅速に連携いたします。

以 上