

2025年1月24日

各位

株式会社 西京銀行
取締役頭取 松岡 健

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

西京銀行は、このたび当行グループの「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしましたので、下記のとおりお知らせします。

当行および西京銀行グループ会社は、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応していく一方で、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行い、役職員が安心して働くことができる健全な職場環境の確保・維持に努めてまいります。

記

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針
別紙のとおり
2. 制定日
2025年1月24日（金）

以上

◆ 本件に関するお問い合わせ
西京銀行 お客さまサービス室
TEL：0120-928-425

受付時間：平日 9：00～17：00（銀行休業日を除きます）

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

西京銀行および西京銀行グループ会社は、経営ビジョンである「地域に根差した中小小規模事業者さまと個人のお客さまのための銀行」の実現に向けて、「さすが西京」の商品・サービスの提供を通じ、地域のお役に立つ銀行を目指しております。

その実現のためには、役職員が安心して働くことのできる健全な職場環境の確保と維持が必要不可欠との考えから、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

お客さまにおかれましては、本基本方針への取り組みにつきまして、ご理解ご協力をいただきますよう、お願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義

「お客さまからのご意見・ご要望のうち、要求内容に妥当性を欠く場合、または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って、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為（具体例であり、これに限るものではありません）

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（威圧、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 継続的な言動（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、長電話）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ プライバシーを侵害する行為（許可のない役職員等や施設の撮影、録画、録音）
- ・ 役職員個人への攻撃、要求
- ・ 社会通念を超える謝罪の要求（土下座の要求、金品の要求、粗品等）
- ・ その他著しい迷惑行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 当行外対応

- ・ 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、対応を中断、今後も含めてお取引をお断りさせていただくことがございます。
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合等は、他のお客さまや役職員の安全確保のため、警察に通報するなど迅速に対応させていただきます。

(2) 当行内対応

- ・ 被害を受けた役職員に対するフォロー、ケアを速やかに行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する役職員向けの相談・報告体制を整備します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法について周知・啓発を行います。

以上