

# NEWS RELEASE

令和6年8月20日

お客さまへ

株式会社 栃木銀行  
取締役頭取 仲田 裕之

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定

株式会社栃木銀行（取締役頭取 仲田 裕之）は、お客さまとの信頼関係を維持し、職員の安全な職場環境を確保するため、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」（以下、「本方針」といいます）を下記のとおり制定したので、お知らせいたします。

当行グループは、豊かな地域社会づくりに貢献するため、より良いサービスの提供を心掛けておりますが、そのためには、職員が安全に働ける職場環境を守ることが必要であると考え、本方針を制定いたしました。

当行グループは、パーパスである～困りごとを「ありがとう」に変えながら、“笑顔”と“幸せ”を守りつづける～を実践するため、今後とも接遇の向上に努め、お客さまの最も身近な存在として、地域の課題解決に取り組んでまいります。

### 記

#### 1. 制定日

令和6年8月20日（火）

#### 2. カスタマーハラスメントに対する基本方針

次ページをご参照ください。

#### 3. その他

本方針を当行ホームページに掲載するほか、全国銀行協会が作成したカスタマーハラスメントに関する注意喚起ポスターを店頭に掲示いたします。

以上

# NEWS RELEASE

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

栃木銀行グループは、お客様と真摯に向き合い、お客様からの信頼に応え、豊かな地域社会づくりに貢献することを目指しています。

その実現のために、当行グループは、職員が安全に働ける職場環境を守り、お客様へのサービスを維持・向上させることが必要であると考え、お客様から職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く言動を受けた場合は、信頼関係を維持できなくなるカスタマーハラスメントとみなし、外部機関と連携し、組織的に対応します。

当行グループは、職員の接遇の向上に努めるとともに、お客様にもカスタマーハラスメントについてご理解いただくことで、当行グループとお客様との相互の信頼に基づく良好な関係を築き、末永くお取引を続けていただけるよう取り組んでまいります。

### <カスタマーハラスメントに該当する行為>

当行グループは、厚生労働省が策定した「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、カスタマーハラスメントを「お客様等による要求の内容が妥当性を欠くものおよびそ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、職員の就業環境が害されるもの」と定義し、具体的には、お客様等による以下の行為をカスタマーハラスメントに該当する行為とみなします。

- 職員に対する暴行・傷害
- 職員に対する脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言
- 当行グループまたは職員に関する誹謗中傷の SNS への投稿
- 職員に対する執拗な言動、威圧的な言動、性的な言動、差別的な言動
- 店舗からの不退去、店舗への居座り、職員の監禁
- 当行への不必要な長時間または高頻度の電話
- 正当な理由のない対応、サービス、金銭補償の要求
- 職員に対する土下座の要求等、当行の非に対して過剰な謝罪の要求
- 職員のプライバシーを侵害する行為
- その他、上記に類する行為