



2025年3月10日

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の制定についてのお知らせ

筑波銀行（頭取 生田 雅彦）および筑波総研（社長 木村伊知郎）は、このたび、筑波銀行グループ（以下「当行グループ」といいます。）内共通の「カスタマーハラスメントへの対応方針」（以下、「本方針」といいます。）を新たに制定しましたので、お知らせいたします。

当行グループは、カスタマーハラスメント（役職員に対するお客さま等からの著しい迷惑行為）に対しましては、本方針に基づいて毅然と対応することで、当行グループの役職員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働く環境を確保し、お客さまとの良好な関係性を構築するとともに、地域社会や地域経済の持続的な発展に貢献してまいります。

記

1. 背景と目的

当行グループは、筑波銀行の基本理念である「地域の皆さまの信頼をもとに、存在感のある銀行を目指し、豊かな社会づくりに貢献します。」の実現に向け、お客さまからいただくご相談・苦情等に真摯に対応しております。

昨今、カスタマーハラスメントが深刻な社会問題となっているなか、お客さまとの良好な関係性を構築するとともに、当行グループの役職員の人権を尊重するために本方針を策定いたしました。

2. 制定日

2025年3月10日（月）

3. 対象会社の範囲

本方針は、株式会社筑波銀行および筑波銀行グループである筑波総研株式会社を対象とします。

4. 本方針の内容

以下PDFの別紙をご参照ください。

以上

報道機関のお問合せ先
筑波銀行 総合企画部広報室
TEL 029-859-8111

「カスタマーハラスメントへの対応方針」

筑波銀行（頭取 生田 雅彦）および筑波総研（社長 木村伊知郎）（以下、「当行グループ」といいます。）は、筑波銀行の基本理念である「地域の皆さまの信頼をもとに、存在感のある銀行を目指し、豊かな社会づくりに貢献します。」の実現に向け、全職員がお客さまに満足していただける、質の高いサービスを提供することを心掛けております。

当行グループは、お客さまからのご相談・苦情等に真摯に対応しており、今後もより良いサービスを提供するためには、当行グループの役職員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働く環境の確保と、お客さまとの良好な関係性の構築が必要不可欠であると考えております。

その実現を図るために、以下のとおり「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定し公表いたします。

お客さま各位におかれましては、ご理解・ご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

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・言動の要求の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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する具体例（※以下のとおりですが、これに限るものではありません。）

（1）暴言・暴行・傷害・脅迫・威嚇・中傷・名誉棄損・侮辱

脅迫的・反社会的・差別的な言動等の暴言、揚げ足取りや執拗な責め立て等の言いがかり、威圧的な言動、殴る・蹴る等の暴行や傷害、物の損壊や投げつけ等の暴力的行為、SNS や動画サイト等への無断投稿・暴露をほのめかした言動

（2）不当・過剰・不合理な要求

返金・損害賠償・慰謝料等の過剰・不当な金銭要求、謝罪文・土下座の要求、不合理または過剰なサービス提供の要求、個人情報の開示等常識の範囲を超えた開示要求、業務上で必要となる情報の提供を拒否し手続きを強要する行為

（3）長時間拘束

一定時間を超える長時間の居座り・不退去・監禁、店舗外での拘束、長時間の電話

（4）繰り返し行為

頻繁に来店・電話によりクレームを繰り返す、同じ要望や照会を執拗に繰り返す言動

（5）性的な嫌がらせ

当行グループの役職員への待ち伏せ・つきまとい等ストーカー行為、執拗な誘いやわいせつな発言、容姿の盗撮等のセクハラ、不要な接触行為等の性的な行動

（6）その他迷惑行為

当行グループが管理する施設・敷地内への不法侵入、許可なく施設や役職員を撮影する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

カスタマーハラスメントに関する対応の整備を行い、カスタマーハラスメントで被害にあった役職員のケアに努めてまいります。また、お客さまからのご相談・苦情等に適切に対処出来るように、カスタマーハラスメントに関する知識について繰り返し役職員への教育を実施します。

(2) 社外対応

当行グループはお客さま等による行為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、冷静な話し合いによりおやめいただくよう求めます。しかし、その程度が悪質とみられる場合やハラスメント行為をおやめいただけない場合には、警察・弁護士等と連携し適切な対応をさせていただくことがあります。またそのような場合には、今後のお取引をお断りさせていただくことがございます。

4. 対象会社の範囲

本方針は、株式会社筑波銀行および筑波銀行グループである筑波総研株式会社を対象とします。

以上