

2025年8月7日  
株式会社 佐賀共栄銀行

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

株式会社 佐賀共栄銀行（頭取 二宮 洋二）は、深刻な社会問題となっているカスタマーハラスメントに関しまして、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めるとともに内部規定を整備し、銀行として組織的に対応することとしましたのでお知らせいたします。

記

### 1. 制定日

2025年8月1日

### 2. カスタマーハラスメントへの対応

当行はお客さまからのご意見・ご要望に対しては誠意をもって真摯に対応を行いますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、役職員の人権を守り、安心して働くことができる職場環境を維持するために組織的に毅然とした対応を行います。

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」については、別添をご参照下さい。

以上

本件に関するお問い合わせ先  
事務統括部 コンプライアンスグループ  
岸川  
TEL 0952-26-0895

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日 令和7年8月1日

佐賀共栄銀行（以下、「当行」といいます）は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、質の高い金融サービスを提供することを心がけています。

また、そのためには行員一人ひとりが心身ともに安心できる就業環境の確保が不可欠であると考えています。

当行はこのような考えのもと、お客さまとの良好な関係性を構築するとともに行員の人権を尊重するため以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお問い合わせ、お申し出、言動のうち、その要求内容の妥当性が認められないもの、または当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであり、行員の就業環境が害される行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

## 2. 対象となる行為例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（長時間電話、不退去、居座り、監禁）
- ・執拗な問い合わせ
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・行員個人への攻撃、要求
- ・許可を得ない行員や施設の撮影
- ・行員の個人情報等の SNS やインターネット上への投稿や誹謗中傷
- ・行員へのつきまといや盗撮
- ・その他著しい迷惑行為

## 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」に該当すると判断した場合は、対応の打ち切りや今後のお取引をお断りさせていただく場合がございます。必要に応じて警察に相談のうえ法的措置を含めて毅然とした対応を行います。

また、行員のための相談対応体制の整備や対応方法・手順の策定、行内対応ルールの行員への教育・研修を行います。

以 上