

# Press Release



**TOKAI TOKYO FINANCIAL HOLDINGS, INC.**

2025年1月29日

各 位

東海東京フィナンシャル・ホールディングス株式会社  
代表取締役社長 佐藤 昌孝  
東京都中央区日本橋二丁目5番1号  
証券コード 8616 東証プライム・名証プレミア

## 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

東海東京フィナンシャル・グループ（以下、「TTFG」）は、社会問題化しているカスタマーハラスメントから TTFG 役社員を守ることを目的として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

本方針は、役社員の一人ひとりが安心して働き続けられる環境を守ることが、より質の高いサービス提供につながるという考えのもと、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした対応を行う企業姿勢を示すものです。

引き続き、TTFG はお客さまのご期待に応えていくために、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まいります。

以 上

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たち東海東京フィナンシャル・グループ（当社及び連結対象子会社により構成される企業グループをいい、以下、「TTFG」といいます。）は、金融機能の担い手として、お客様の資産形成や資本の充実に貢献し、日本経済の成長に寄与するため、お客様本位の業務運営に取り組んでおります。また、TTFGは、お客様のご意見やご指摘に真摯にかつ誠実に向き合い対応することで、お客様への商品・サービス向上に取り組んでおります。

一方で、TTFGの商品・サービスをご利用されるお客様のお申し出・言動の中には、TTFGの役員（役員、正社員・契約社員等を含むすべての社員をいいます。）に対するカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。これらは、TTFGの役社員の人権を侵害し、職場環境を害するものであり、ひいてはお客様に対するサービスの低下にもつながりかねないものです。

私たちTTFGは、「東海東京フィナンシャル・グループ人権方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して役社員の人権及び就業環境を害するものとして毅然と行動し、次のとおり対応いたします。

### 1 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・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、役社員の就業環境が害されるものをいいます。

#### 【該当する可能性が高い行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑤ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ⑥ 差別的な言動
- ⑦ 性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ⑧ 役社員個人への攻撃又は要求
- ⑨ 許可のない役社員や施設の撮影
- ⑩ 役社員のプライバシー等を侵害する SNS 若しくはインターネットへの投稿等（写真、音声、映像、個人名の公開等）又は誹謗中傷
- ⑪ その他のハラスメント行為又はお客様のお申し出・言動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行為

### 2 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) TTFGは、対象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、原則として以降のお客様対応をお断りいたします。
- (2) TTFGは、対象行為が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、毅然として対処いたします。

以上

本件に関するお問い合わせは、広報・IR部 03-3517-8618 までお願いいたします。