



令和7年4月1日

株式会社 ちゅうぎんフィナンシャルグループ

「カスタマーハラスメント対応方針」の策定について

ちゅうぎんフィナンシャルグループ（岡山市北区丸の内一丁目15番20号 社長 加藤 貞則）は、社会問題化しているカスタマーハラスメントに組織として毅然と対応し、従業員が安心して働くことができる職場環境を整備するため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望等のうち、申立の内容に妥当性がなく、また妥当性に照らして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、従業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への対応

お客さまの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、ご対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただく場合があります。

3. 対象となる行為

- （1）身体的な攻撃（暴行、傷害）
- （2）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- （3）威圧的な言動
- （4）継続的な言動、執拗な言動
- （5）拘束的な行動
- （6）差別的な言動、性的な言動
- （7）従業員個人への攻撃、要求
- （8）SNS・インターネット上への無断投稿・誹謗中傷
- （9）過剰な要求（金銭補償、サービスの要求）

以 上

カスタマーハラスメント対応方針

ちゅうぎんフィナンシャルグループ（以下「当社グループ」といいます）は、「地域・お客さま・従業員と分かち合える豊かな未来を共創する」という経営理念のもと、お客さまに「選ばれ」「信頼される」総合金融サービスグループを目指し、社会的に有益な金融商品・金融サービスの開発と提供に取り組んでおり、また、そのためには従業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。

当社グループは、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、従業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対応方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望等のうち、申立の内容に妥当性がなく、また妥当性に照らして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、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントへの対応

お客さまの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、ご対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただく場合があります。

3. カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為の例示

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的な言動、執拗な言動
- (5) 拘束的な行動
- (6) 差別的な言動、性的な言動
- (7) 従業員個人への攻撃、要求
- (8) SNS・インターネット上への無断投稿・誹謗中傷
- (9) 過剰な要求（金銭補償、サービスの要求）