

2024年8月30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

めぶきフィナンシャルグループ（取締役社長 秋野 哲也、以下「当社」という。）は、このたび、当社グループ内会社共通の「カスタマーハラスメントへの対応方針」（以下、「本方針」という。）を新たに制定しましたので、お知らせいたします。

当社グループは、本方針に基づいてカスタマーハラスメントに対応し、役職員一人ひとりが心身ともに安心できる就業環境を確保するとともに、お客さまとのより良い関係性の構築と質の高い総合金融サービスの提供に取り組んでまいります。

記

1. 背景と目的

当社グループは、グループの経営理念「質の高い総合金融サービスの提供を通じ、地域とともに、ゆたかな未来を創り続けます。」の実現に向け、お客さまからいただくご相談・苦情等に真摯に取り組んでおります。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、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

2024年8月30日（金）

3. 本方針に基づいて対応する当社グループ内会社

当社グループ全社

以上

(別紙)

『カスタマーハラスメントへの対応方針』

株式会社めぶきフィナンシャルグループおよび当社グループ内会社(以下「当社グループ」といいます。)は、グループの経営理念「質の高い総合金融サービスの提供を通じ、地域とともに、ゆたかな未来を創り続けます。」の実現に向け、お客さまからのご相談・苦情等に真摯に取り組んでおり、そのためには、役職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と考えております。

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、役職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への対応方針」を策定し公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、「お客さまからの苦情等のうち、当該苦情等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への対応

当社グループ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、お客さまへご説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがございます。

また、当社グループのみで解決までに至らない場合は、警察・弁護士などと連携し適切な対応をさせていただくことがございます。

3. サポート体制の構築

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるように、グループ内でのサポート体制を構築します。

4. 役職員教育の徹底

お客さまからのご相談・苦情等に対しては、お客さまの立場に立って適切かつ十分に対処いたします。また、お客さまからのご相談・苦情等に適切な対応ができるように、必要な知識について繰り返し役職員への教育を実施します。

5. 対象会社の範囲

本方針は、当社グループ全社を対象とします。

【グループ企業一覧】(2024年8月30日現在)

- | | |
|--------------------|------------------------|
| ①株式会社常陽銀行 | ②株式会社足利銀行 |
| ③株式会社めぶきリース | ④めぶき証券株式会社 |
| ⑤めぶき信用保証株式会社 | ⑥株式会社めぶきカード |
| ⑦常陽コンピューターサービス株式会社 | ⑧株式会社常陽産業研究所 |
| ⑨常陽施設管理株式会社 | ⑩株式会社常陽キャピタルパートナーズ |
| ⑪株式会社あしぎん総合研究所 | ⑫株式会社ウイング・キャピタル・パートナーズ |
| ⑬株式会社あしぎんマネーデザイン | ⑭常陽信用保証株式会社 |
| ⑮常陽グリーンエナジー株式会社 | ⑯株式会社コレトチ |

(ご参考)

カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

不当・不可能要求	返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求 理不尽な謝罪要求 正当性のない情報の開示要求 正当性のない対応者の交代要求 人事的措置や役職員教育に関する過度・執拗な要求 不合理または過剰なサービス提供の要求
長時間拘束	業務上の相当性を欠く拘束的な言動（不退去・居座り・監禁・長電話）
繰り返し行為	同様の要求や照会などを執拗に繰り返す言動
暴力・暴言・侮辱・威嚇・脅迫	身体的または精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）や威圧的な言動 SNS などへの投稿・暴露をほのめかした言動 当社グループならびに役職員が管理する器物を故意に損壊させる行為
手続に必要な情報の提供拒否	業務上の必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
性的な嫌がらせ	不要な接触行為や性的な内容の言動
その他迷惑行為	当社グループが管理する施設や役職員を許可なく撮影する行為 匿名・非通知など業務上の必要な情報を開示せずに、業務上の相当性を欠く対応を求める行為