

JOYO BANK NEWS LETTER

2025 年 2 月 19 日

役職員向け「カスタマーハラスメント」対応研修の開催について

常陽銀行（頭取 秋野 哲也）は、このたび、2024 年 8 月に制定した「カスタマーハラスメントへの対応方針」※（以下、「対応方針」という。）に基づき、役職員への教育の一環として外部講師を招聘し役職員向けの研修会を開催しましたので、お知らせいたします。

当行は、役職員一人ひとりがカスタマーハラスメントへの対応を正しく理解し、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。

※詳細は、2024 年 8 月 30 日にお知らせ掲載の『[「カスタマーハラスメントへの対応方針」の制定について](#)』を参照ください。

記

1. 背景と目的

カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という）は、役職員の精神的・身体的な健康を害し、業務効率の低下や離職を招くなど深刻な社会問題となっており、企業として早急な取り組みが求められています。

本研修は、当行が昨年 8 月に公表した「対応方針」に掲げた役職員への教育の一環として、全役職員がカスハラと正当な苦情の区別を正しく理解し、適切な判断と対応方法を習得するために開催いたしました。

2. 研修会の概要

研修概要	(1) カスタマーハラスメントを正しく理解する。 (2) カスタマーハラスメントへの適切な対応を実践する。
研修委託先	一般社団法人金融財政事情研究会
講師	株式会社オフィシア 原 美聖 氏

3. 開催日・受講人数

2 月 18 日（火） 40 名（順次、全職員への研修を予定しております。）

<研修会の様子>



以 上