

2025年4月1日

各 位

株式会社 紀陽銀行

## 「カスタマーハラスメント対応方針」の策定について

紀陽フィナンシャルグループ（株式会社紀陽銀行（頭取：原口 裕之）およびグループ会社）は「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。

### 記

#### 1. 背景と目的

紀陽フィナンシャルグループは、「地域社会の繁栄に貢献し、地域とともに歩む」、「堅実経営に徹し、たくましく着実な発展をめざす」の経営理念のもと、地域社会やお客さまの信頼や期待に応えるべく、常に真摯な対応に努めております。

このたび、お客さまとのより良好な関係の構築と、従業員の良好な職場環境の確保を目的に「カスタマーハラスメント対応方針（以下、同方針）」を策定いたしました。

当行グループは同方針に基づき、カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合には毅然とした態度で対応し、当行グループで働く全役職員が安心して働くことができる健全な職場環境を確保することで、今後も質の高い金融サービスの提供に努めてまいります。

#### 2. 策定した方針

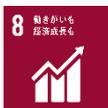
カスタマーハラスメント対応方針（別紙のとおり）

#### 3. 策定日

2025年4月1日（火）

以 上

本取り組みは、SDGs（持続可能な開発目標）のゴール5「ジェンダー平等を実現しよう」、ゴール8「働きがいも経済成長も」、ゴール10「人や国の不平等をなくそう」、ゴール16「平和と公正をすべての人に」につながる取り組みです。



## カスタマーハラスメント対応方針

紀陽フィナンシャルグループは、経営理念「地域社会の繁栄に貢献し、地域とともに歩む」、「堅実経営に徹し、たくましく着実な発展をめざす」の実現に向け、お客さま本位の徹底を図り、質の高い金融サービスの提供に努めております。

一方で、お客さま等からの暴力、暴言・脅迫、誹謗中傷などカスタマーハラスメントに該当する行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くものです。

紀陽フィナンシャルグループは、お客さまとのより良好な関係の構築に努めながらも、従業員の良好な職場環境の確保を目的に、いわゆる悪質クレームなどに対する雇用管理上の配慮から、職場におけるカスタマーハラスメントに対して従業員が対応すべき事項および相談対応等について定め、不当・悪質なクレームから従業員を守ります。

### 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、取引先やお客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様によりグループで働く従業員等の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。

#### 【該当する行為例】

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的で執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去・居座り・監禁等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人に対する攻撃や要求
- ・従業員や施設の撮影
- ・SNS／インターネットへの投稿

（注）該当する行為例は、これに限るものではありません。

### 2. カスタマーハラスメントへの対応

#### （1）社内対応

カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修を実施し、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応を行うことができる体制を構築します。また、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員がカスタマーハラスメントの被害にあった場合はアフターケアに努めます。

#### （2）社外対応

取引先やお客さまの要求、言動がカスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、お客さまへのご対応またはお取引をお断りさせていただく場合もございます。また、状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等、法的措置を含めた適切な措置を講じ対処させていただくことがあります。