

2025年2月28日

各位

株式会社 山口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」の制定について

山口フィナンシャルグループ（代表取締役社長CEO 椋梨 敬介）は、お客さまと良好な関係性を構築するとともに、当社グループ社員一人ひとりが安心して働き続けられる職場環境を守るため、この度「カスタマーハラスメント対応方針」を制定しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 背景・目的

当社グループは「地域に選ばれ、地域の信頼に応える、地域価値向上企業グループ」の実現に向け、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるよう、日々ご意見・ご要望を基に、商品・サービスの改善や品質向上に向けて取り組んでおります。

一方で、カスタマーハラスメントが深刻な社会問題となる中、当社グループにおいても、社員が安心して働ける職場環境の確保に務めることが、お客さまへのより質の高いサービス提供に繋がるという考えのもと、カスタマーハラスメントに該当する行為が生じた場合は、今回策定した対応方針に基づいて対応させていただきますので、何卒、ご理解・ご協力の程、宜しく願いいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

- ・お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、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って、当該手段・態様により、当社グループ社員の就業環境が害される行為をいいます。
- ・また、カスタマーハラスメントには、要求を伴わない嫌がらせ行為も含まれます。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 合理的理由のない謝罪要求
- 継続的、執拗な言動
- 社会通念上受け入れられない要求（金銭補償）
- 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- 社員個人への攻撃、要求（社員への謝罪や処罰の要求）
- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- プライバシーの侵害行為

4. 方針の内容

別紙をご参照ください。

5. 制定日

2025年2月28日（金）

6. 山口フィナンシャルグループのマテリアリティ

山口フィナンシャルグループは、持続可能な社会の実現に貢献していくために、「グループサステナビリティ方針」を策定し、この方針に基づき、重点的に取り組むべきESG課題である「マテリアリティ」を特定しております。本件は、12のマテリアリティの中で「⑨安心・安全な労働環境作り」の実現に資する取り組みです。

 <p>地域社会・ 経済活性化への 取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none">①人口減少・少子高齢化への対応②地域におけるイノベーション創出、 地域産業の成長サポート③地域コミュニティとの連携強化④商品・サービスの安全性と品質向上	 <p>環境保全への 取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none">⑤省資源・省/創エネルギーへの対応⑥大気汚染・気候変動への対応⑦環境に配慮した商品・サービス開発
 <p>役職員全員の 働きがいへの 取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none">⑧人材育成・研修機会の創出⑨安心・安全な労働環境作り⑩多様な人材の活躍 (ダイバーシティ&インクルージョン)	 <p>強固な 経営基盤づくり への取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none">⑪ガバナンス体制・内部統制の強化⑫経営の透明性向上と説明責任

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

山口フィナンシャルグループ コンプライアンス統括部
担当：小林、吉本 TEL：（083）223-3871

カスタマーハラスメント対応方針

山口フィナンシャルグループおよびグループ会社（以下、「当社グループ」といいます）は、「地域に選ばれ、地域の信頼に応える、地域価値向上企業グループ」の実現に向けて取り組んでいるところ、当社グループをご利用いただくお客さまとの良好な関係の構築・維持のために、この度、カスタマーハラスメント対応方針を策定しました。

1. 山口フィナンシャルグループにおける「カスタマーハラスメント」の定義

山口フィナンシャルグループにおける「カスタマーハラスメント」の定義を以下の①および②とします。

- ①お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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、当社グループ社員の就業環境が害される行為をいいます。
- ②また、カスタマーハラスメントには、要求を伴わない嫌がらせ行為も含まれます。

2. 対象となる行為

以下にカスタマーハラスメントに該当すると考える行為例を記載します。以下に記載するもののほか、お客さまからの悪質なクレーム等の、要求内容の妥当性に照らして不相当なものも同様に対象になります。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 合理的理由のない謝罪要求
- 継続的、執拗な言動
- 社会通念上受け入れられない要求（金銭補償）
- 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- 社員個人への攻撃、要求（社員への謝罪や処罰の要求）
- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- プライバシーの侵害行為

3. 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および対処方法につきマニュアルを策定します。
- 当社グループ社員に対して、教育・啓発を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先します。
- より適切な対応を実施するため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 社外対応

- カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて取り組みます。
- 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断りする場合があります。

4. 対象となる会社の範囲

本カスタマーハラスメント対応方針の対象につきましては、当社グループの企業を対象とします。

5. お客様へのお願い

お客様からのご意見・ご要望につきましては、真摯に受け止め、誠意をもって対応しておりますが、まれにお客様から行われる社員の人権を侵害する言動や要求に対しては、当社グループで働く社員を守るため、今回策定したカスタマーハラスメント対応方針に基づいて対応させていただきますので、何卒、ご理解・ご協力の程、宜しくお願いいたします。

以 上