

2025年2月3日

各位

株式会社 三十三フィナンシャルグループ

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

三十三フィナンシャルグループ（社長：道廣 剛太郎）は、下記のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しましたのでお知らせいたします。

当社グループは、役職員の人権を尊重し、より良いサービスの提供に努めるために、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応しつつ、引き続きお客さまに誠意をもって対応してまいります。

記

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

三十三フィナンシャルグループ（以下、当社グループ）は、経営理念「地域のお客さまから愛され信頼される金融グループとして、地域とともに成長し、活力あふれる未来の創造に貢献します。」のもと、お客さまに対して真摯に対応し、より良いサービスを提供することにより、良好な関係が築けるよう日々取り組んでおります。

一方で、お客さまから、常識を超えた要求、役職員の人格を否定する言動や暴力などがあり、これらの行為に対し、役職員の人権を尊重するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動そのもの、問合せ、相談、要望、苦情のうち、内容の妥当性が認められないもの、または、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、当社グループで働く役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、脅迫、中傷、暴言など）や威圧的な言動
- ・継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・土下座、謝罪文の強要
- ・商品、金銭の理不尽な要求

- ・ 役職員個人への攻撃や要求
- ・ 各種ハラスメント行為
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷、役職員の無断撮影 等

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループで働く役職員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合は、毅然とした姿勢で対応することとし、以降の対応をお断りする場合があります。また、悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合は、警察・弁護士等の外部機関へ相談のうえ適切に対処いたします。

4. 当社グループにおける取組み

- ・ カスタマーハラスメントに対応するための組織体制を構築します。
- ・ 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に関する知識、対応方法について役職員向け教育を行います。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアに努めます。

以 上

[お問い合わせ先]

担 当	コンプライアンス統括部	加藤・脇谷	059-355-7313
-----	-------------	-------	--------------