

各位



「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を制定しました

株式会社池田泉州ホールディングス（社長 CEO 鶴川 淳）は、人権尊重の取組を一層強化し、カスタマーハラスメントから役職員を守るため、「カスタマーハラスメント対応方針」（別添）を制定しました。

池田泉州ホールディングスグループ各社（以下、当社グループ各社とします）では、お客さま本位の徹底を図り、創意と工夫を生かして質の高い金融サービスの提供をするとともに、働きやすい職場環境の醸成にも努めております。

一方で、近年、カスタマーハラスメントによる役職員の尊厳を傷つける行為が深刻化しており、企業としての対応が求められています。当社グループ各社では、役職員の安全と健康を確保し、安心して働ける環境を整えることが重要であると認識しており、カスタマーハラスメントに対する明確な対応指針を示し、役職員の保護と支援を強化することを目指します。

具体的な対応について

1. 教育・研修：役職員に対してカスタマーハラスメントの認識を深めるための教育・研修を定期的 to 実施します。
2. 相談窓口：カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置しており、役職員が安心して相談できる環境を整えてまいります。
3. 対応マニュアル：カスタマーハラスメントに対する具体的な対応方法を示したマニュアルを作成しており、全役職員に周知徹底してまいります。
4. 法的措置の検討：必要に応じて、カスタマーハラスメントに対する法的措置を含む厳正な対応を行います。

(別添)

カスタマーハラスメント対応方針

対応方針

池田泉州ホールディングスグループ各社（以下、当社グループ各社とします）では、倫理綱領・行動規範を定め、お客さま本位の徹底を図り、創意と工夫を生かして質の高い金融サービスの提供をするとともに、働きやすい職場環境の醸成にも努めております。

一方で、お客さまの行為の中には、常識の範囲を超えた要求や言動等のカスタマーハラスメントに該当するものが見受けられることがあります。これらの行為には役職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題と考えております。

当社グループ各社は、役職員の人権を尊重するため、これらの行為に対しては、お客さまに対し、誠意をもって取り組みつつも、毅然とした態度で対応します。また、お客さまからこれらの行為を受けた際は、役職員が上司等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

対応姿勢

お客さまの要求・言動等がカスタマーハラスメントに該当すると当社グループ各社が判断した場合、原則として以後のお客さま対応をお断り致します。

また、必要に応じて、警察・弁護士などにご相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

定義

お客さまからの苦情・言動のうち、当該苦情・言動の要求の内容の妥当性に照らして当該要求を実現させるための手段・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、当社グループ各社の役職員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

「お客さま等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の一例

- ・当社グループ各社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社グループ各社が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の一例

- ・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
- ・土下座等過剰・不必要な謝罪の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な言動

- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 役職員個人への攻撃、要求
- 許可のない従業員や施設の撮影
- SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）
- 誹謗中傷
- その他のハラスメント行為

以上