

2024年10月21日

株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ

MUFG カスタマーハラスメント対応ポリシーの制定について

株式会社三菱 UFJ フィナンシャル・グループ（代表取締役社長 ^{かめざわ ひろのり} 亀澤 宏規、以下 MUFG）は、社会問題として認知が高まるカスタマーハラスメントから従業員を守ることを目的として「MUFGカスタマーハラスメント対応ポリシー」を制定しました。

本方針は、MUFG従業員の一人ひとりが安心して働き続けられる環境を守ることが、より質の高いサービス提供につながるという考えのもと、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然対応を行う企業姿勢を示すものです。

引き続き、MUFGはパーパスである「世界が進むチカラになる。」を実現し、お客さまのご期待に応じていくために、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。

【MUFG カスタマーハラスメント対応ポリシー】

はじめに

三菱 UFJ フィナンシャル・グループ（以下、MUFG）は、お客さま本位の取り組みの徹底を図るため、「お客さまに対する姿勢」を「行動規範」の第1章に掲げ、お客さま本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取り組んでおります。

一方で、お客さまの中には、暴力・器物破損、暴言・脅迫、不当な要求、SNS での誹謗中傷等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。

これらの行為は、MUFG グループで働く役職員の人権を侵害し、働きやすい職場環境を害するものです。

MUFG はお客さまの多様なニーズや、ご意見・ご要望をいち早くとらえ、商品・サービスに反映させる取り組みを継続することで、お客さまから選ばれ、お客さまと末永い関係を築いて参ります。

その実現のためには、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然と対応し、役職員一人ひとりを守ることが不可欠と考え、「MUFG 人権方針」に基づき、「MUFG カスタマーハラスメント対応ポリシー」を以下の通り制定しました。

1. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当するとグループ各社が判断した場合、原則として以降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。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの苦情・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の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【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。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的な言動、執拗な言動
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 従業員個人への攻撃、要求
- ⑦ 許可のない従業員や施設の撮影
- ⑧ 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
- ⑨ その他のハラスメント行為

以上

(照会先)
三菱 UFJ フィナンシャル・グループ 広報部 03-5218-1815