



2026 年 10 月 1 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改定について

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 ^{はんざわじゅんいち} 半沢 淳一、以下「MUFG」）は、2026 年 10 月 1 日に施行された改正労働施策総合推進法等を踏まえ、カスタマーハラスメントへの組織的な対応に関する具体的な取り組みを新たに明記し、「MUFG カスタマーハラスメント対応ポリシー」を改定しました。

本ポリシーでは、カスタマーハラスメントに毅然と対応する姿勢を示すとともに、相談体制の整備、従業員への教育・啓発、被害を受けた従業員への支援など、MUFG の取り組みを明確にしています。また、従業員が、お客さまやお取引先等に対してハラスメント行為を行うことのないよう、適切な教育・啓発を進めていくことも定めています。

MUFG は、お客さまから寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止めるとともに、従業員一人ひとりが安全・安心に働ける環境を整えることも、重要な責務であると考えています。従業員の保護と、お客さまへの誠実な対応を両立することで、お客さまとの信頼関係をより一層深めてまいります。

今後も、パーパス「世界が進むチカラになる。」の実現に向けて、すべてのステークホルダーから信頼される企業グループをめざしてまいります。

■MUFG カスタマーハラスメント対応ポリシー

https://www.mufg.jp/csr/policy/?controls_id=8b25a2f0-82b7-4eb5-8b96-1fc57055d43a



【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」を以下の通り改定しました。

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

お客さま等からの苦情・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、土下座の強要等）
- 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 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ⑦ 従業員個人への攻撃、要求



- ⑧ 許可のない従業員や施設の撮影
- ⑨ 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
- ⑩ 金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求
- ⑪ その他のハラスメント行為

3. MUFGの取り組み

カスタマーハラスメントに対する組織的対応として、以下の取り組みを実施します。

- ・ MUFG各社における対応ポリシーの徹底
- ・ 従業員等に対する本ポリシーの周知
- ・ カスタマーハラスメントの対応方法、手順を策定し、従業員に対する研修
- ・ カスタマーハラスメント発生時の社内相談窓口の設置
- ・ カスタマーハラスメントにあった従業員等へのフォロー体制（含、外部専門家）の整備
- ・ 自ら取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないように、従業員に対する教育

以 上