



2025 年 8 月 26 日

「カスタマーハラスメント対応方針」の策定について

株式会社ひろぎんホールディングス（社長 部谷 俊雄）は、従事者を保護し、健全な就業環境を維持する、安全配慮義務の観点から、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 背景と目的

当社グループでは、パーパス『幅広いサービスを通じて、地域社会と共に、「未来をひろげる」』を実現するため、お客さまからいただく貴重なご意見・ご要望には、真摯に向き合い誠実に取り組んでおります。

一方で、お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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、当社グループの業務または従事者の就業環境が害される行為（カスタマーハラスメント）が発生する場合があります。

このため、「カスタマーハラスメント対応方針」を新たに制定し、従事者の人権を尊重し、心身ともに安心できる就業環境を確保してまいります。

2. カスタマーハラスメント対応方針（詳細は別紙のとおり）

1. カスタマーハラスメントの定義
2. 対象となる行為
3. カスタマーハラスメントへの対応
4. 対象となる会社の範囲
5. お客さまへのお願い

3. 実施日

2025 年 8 月 27 日（水）

4. 「ロゴカード」の着用について

従事者の名札（顔写真付き ID カード）が SNS やインターネット上に無断で投稿されることを防ぐため、名札の着用を任意とし、代わりに「ロゴカード」を着用する場合がございます。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

<ロゴカード見本>



以 上

本件に関するお問い合わせ先

株式会社ひろぎんホールディングス
経営管理部 リスク統括グループ
Tel (082) 245 - 5151（代表）



株式会社ひろぎんホールディングスは、パーパス『幅広いサービスを通じて、地域社会と共に、「未来を、ひろげる。」』を実現するため、お客さまからいただく貴重なご意見・ご要望には真摯に向き合い誠実に取り組んでおりますが、お客さまと良好な関係性を構築するとともに、従事者の人権を尊重し、心身ともに安心できる就業環境を確保するため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。

カスタマーハラスメント対応方針

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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、当社グループの業務または従事者の就業環境が害されるものに該当する行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

2. 対象となる行為

- (1) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (2) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的、執拗な言動
- (5) 過剰または不合理な要求（金品の要求、特別対応の要求、時間外対応、金銭補償）
- (6) 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁、長電話）
- (7) 差別的言動、不要な接触行為、性的言動、ストーカー行為等によるハラスメント行為
- (8) 従事者個人への攻撃、要求（従事者への謝罪や処罰の要求）
- (9) プライバシーの侵害行為
- (10) 当社グループが管理する施設や従事者を許可なく撮影、録画、録音する行為
- (11) SNS やインターネット上への無断投稿（写真・音声・映像・個人名の公開）・誹謗中傷
上記に限らず、「悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) お客さまへの対応
 - ①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、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
 - ②より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携することがあります。
 - ③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。
- (2) 当社グループ内の対応
 - ①カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、マニュアルを制定し、従事者教育を実施します。
 - ②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。
 - ③カスタマーハラスメントの被害にあった従事者のケアに努めます。

4. 対象となる会社の範囲

本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. お客さまへのお願い

お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、当社グループの従事者を守るため、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、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。