

2024年12月2日

<報道発表資料>

au フィナンシャルホールディングス株式会社
au じぶん銀行株式会社
au フィナンシャルサービス株式会社
au ペイメント株式会社
au アセットマネジメント株式会社
au フィナンシャルパートナー株式会社
au 損害保険株式会社

au 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 方針の策定について

au フィナンシャルグループ（以下 当社グループ）は2024年12月1日、[au フィナンシャルグループ人権方針](#)で掲げている重要人権課題「安全で働きやすい労働環境の整備」に対する取り組みを一層強化するため、「[au 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方針](#)」（以下、「本方針」）を策定しました（注1）。本方針では厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（注2）を基にカスタマーハラスメントに該当する行為を定義しています。

当社グループは金融のあり方を手のひらから変え、すべての人にとって金融をもっと身近なものにする『つながる金融。』を実現することを目指し、お客さまからのご意見やご要望を真摯に受け止め、お客さまにご満足いただけるサービス・商品の提供に取り組んでいます。

その中で、一部ではありますが、当社グループおよび委託先企業の従業員（以下 従業員など）に対する暴言や過剰な要求といった社会通念から逸脱した行為が見受けられます。

このような状況に対し、「全従業員の物心両面の幸福を追求する」という当社グループ企業理念に基づき、従業員などの心身の健康と安全を守ることが、お客さまの期待に応え、今後もより良いサービス・商品の提供につながるとの考えのもと、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を講じることとしました。

引き続き当社グループは一体となってお客さまと従業員などの双方を大切にする環境づくりに取り組んでいきます。

以上

（注1） au じぶん銀行は当社グループでの策定に先駆けて2024年8月1日に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、取り組み内容をホームページ上で公開しています。詳細は[こちら](#)をご参照ください。

（注2） [厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（9.6MB）](#)