

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1 はじめに

全国保証株式会社及びその子会社（以下「当社グループ」といいます。）は、全国保証が経営理念に掲げる最高の商品とサービスの提供により「お客様の夢と幸せの実現」をお手伝いするとともに、地域社会の発展に貢献することを目指しています。今後も、役職員が経営理念の実現に向けて全力で取り組むためには、役職員が安心して働くことができる職場環境の確保が重要であると考え、本方針を策定いたしました。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

お客様からの苦情・言動のうち、要求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って、当該手段・態様により、当社グループの業務および役職員の就業環境が害される行為

## 3 対象となる行為 ※これらに限定され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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- (3) 継続的または執拗な言動（威圧的な言動）
- (4) 土下座の要求
- (5) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (6) 差別的・性的な言動
- (7) 役職員個人への攻撃、要求
- (8) 妥当性に照らして不相当な金銭補償・謝罪の要求
- (9) 無許可での役職員の撮影、録画、録音
- (10) 役職員の個人情報等や誹謗中傷の SNS やインターネット上への投稿（写真、音声、動画の公開）

## 4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 対象となる行為が行われた場合、カスタマーハラスメントに該当するか慎重に判断します。
- (2) カスタマーハラスメント行為を行うお客様に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で組織的に対応します。
- (3) 他のお客様や役職員の安全確保のため、警察への通報や弁護士と連携するなど、適切に対応します。
- (4) 悪質な行為が継続する場合は、取引をお断りします。

## 5 役職員への対応について

- (1) カスタマーハラスメントに関する役職員向けの相談・報告体制窓口を整備・設置し、役職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに当該役職員及び周辺の役職員に対するケアを最優先します。
- (2) カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法等について研修を実施します。
- (3) 当社グループの役職員も業務内外において、カスタマーハラスメントに該当する行為を行いません。

## 6 適用範囲

本方針は、当社グループのすべての役職員に適用されます。

以上