

## 商工中金グループカスタマーハラスメント対応ポリシー

### はじめに

商工中金グループ(以下、当金庫グループ)は、「お客さまに対する姿勢」を「倫理憲章と行動基準」に掲げ、お客さまからの信頼と満足を第一に考えて行動しております。その実現のためには、役職員一人ひとりが安心して生き活きと業務に従事することが不可欠です。

一方で、お客さまの中には、暴言、不当要求など、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、当金庫グループで働く役職員の尊厳を傷つけ、更には就業環境の悪化を引き起こすものです。

このような行為に毅然として対応することで、役職員一人ひとりを守り、結果としてお客さまとの良好な関係構築や良質なサービス提供に繋がると考え、商工中金グループカスタマーハラスメント対応ポリシーを制定しました。

### カスタマーハラスメントの定義

当金庫グループを利用されるお客さまの行為・要求のうち、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、社会通念上相当な範囲を超えていて、当該手段・態様により、当金庫グループで働く役職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、これらに限られるものではありません。

- ◆ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ◆ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ◆ 威圧的な言動
- ◆ 土下座の要求、過度な謝罪の要求
- ◆ 継続的な言動、執拗な言動
- ◆ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ◆ 差別的な言動、性的な言動
- ◆ 役職員個人への攻撃、要求
- ◆ 許可のない役職員や施設の撮影
- ◆ SNS、インターネットへの投稿(映像、写真、音声、役職員の氏名)
- ◆ 過剰な要求(金銭補償、サービスの要求)
- ◆ その他(店舗への不法侵入、立ち入り等)

### カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当金庫グループは、お客さまの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、原則として以降のお客さまへの対応はいたしません。さらに悪質と判断される行為の場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、法的措置を含めた適切な措置を講じ、厳正に対処いたします。