

カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

おきぎん保証株式会社（以下、当社）は、「地域密着・地域貢献」という経営理念のもと、お客さま本位の業務運営を通じて、真のお客さまのニーズに応じた質の高いサービスを提供し、地域社会の価値向上に向けた取組みを進めております。

一方で、お客さま等による著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的な問題となっています。当社は、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した姿勢で対応し、役職員が安心・安全に働ける職場環境を確保することを重要と考えます。

お客さまに質の高いサービスの提供と、役職員の安心・安全な職場環境の確保を目的に「カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針」を定めます。

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、また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・態様により役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

カスタマーハラスメントの具体例

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）
3. 威圧的な言動・土下座の要求
4. 継続的な言動、執拗な言動、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
5. 差別的な言動、性的な言動
6. 役職員個人への攻撃、要求
7. 許可のない役職員や施設の撮影
8. SNS／インターネットへの投稿(写真、音声、映像、役職員名等の公開)・誹謗中傷
9. その他のハラスメント行為

※上記はあくまでも具体例であり、これに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、対応の打切り、警察・弁護士等への相談のうえでの法的措置を含めて、毅然とした対応を行います。

また、役職員のための相談対応体制の整備や対応方法・手順の策定、社内対応ルールの役職員等への教育・研修を行います。

以上