

「カスタマーハラスメントに対する基本姿勢」

株式会社北國フィナンシャルホールディングスならびにグループ各社(以下、「当社グループ」という)は、「企業理念」「ブランド理念」の実現に向けて、お客さまと価値観を共有することを大切にし長期的な信頼関係を築くため、十分な対話に基づくコミュニケーションを心掛けます。

一方で、お客さまからの社会通念上相当の範囲を超えた要求や言動には、お客さまへの適切なサービス提供に支障をきたすだけでなく、社員の尊厳を傷つけるものもあります。

そこで当社グループは、より良いサービス提供および社員の心身の健康維持のため、「北國フィナンシャルホールディングス人権方針」の趣旨に基づき「カスタマーハラスメントに対する基本姿勢」を策定し、当社グループの基本的な考え方を共有します。

お客さまからの社会通念上相当の範囲を超えた要求や言動に対しては、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。

●カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、労働者の就業環境が害されるもの。

●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

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・継続的、執拗な言動
- ・過剰または不合理な要求（時間外対応、金銭補償、理屈や道理に合わない要求等）
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁等）
- ・その他のハラスメント行為（差別的、性的言動等）
- ・社員個人への攻撃
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

●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関する知識や対処方法の社内教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- ・ハラスメントの判断を慎重に行い、社内ルールに基づいて対応します。
- ・より適切な対応に向けて警察や弁護士等の外部専門家と連携します。
- ・悪質な行為が継続する場合は、お取引をお断りさせていただきます。
- ・私たち自身も業務内外においてそのような迷惑行為は行いません。