

## カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

### 1. はじめに

ほくほくフィナンシャルグループは、「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、地域とお客さまの繁栄に貢献し、ともに発展することを目指しております。また、これらの経営理念は、お客さまとの前向きな対話を通じた信頼関係の構築により実現できるものと考えております。

今後、お客さまとの信頼関係と当社グループ職員一人ひとりが安心して働くことができる環境づくりを維持するため、ここに「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。

お客さまにおかれましては、当社グループの本基本方針への取組につきまして、ご理解並びにご協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客さま等からのクレーム・行動のうち、その内容の妥当性に照らして、それら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、職員の就業環境が害される行為のことを指します。

#### <対象となる行為>

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・許可のない職員や施設の撮影

## <別紙>

- ・ 職員の個人情報などの SNS やインターネットへの投稿（写真、音声、動画や誹謗中傷等）
- ・ 正当な理由のない過剰なサービス、金銭の要求
- ・ 上記各行為に準じる迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当社グループ職員がカスタマーハラスメントの対象となる行為を受けたと判断した際、まずは落ち着いたお話し合いを求めます。その後、当該行為が継続する場合や、その程度が悪質と認められる場合には、警察・弁護士等に相談の上、適切に対処します。また、そのような場合には、今後のお取引をお断りさせていただくことがございます。
- (2) カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法などの教育を当社グループ職員に実施いたします。
- (3) カスタマーハラスメントで被害にあった当社グループ職員のケアに努めてまいります。

以 上