

カスタマーハラスメントに対する基本方針

山銀保証サービス株式会社

○ はじめに

山銀保証サービス株式会社（社長 三澤 好孝）は、地域社会、地域経済の発展に貢献することを使命とし、経営理念を掲げております。

経営理念を実現するためには、今後もより質の高いお客さまサービスを提供するとともに、すべての職員が安心して働くことのできる環境が必要であるとの考えから、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

お客さまからのご理解とご協力を賜りたく、よろしくお願い申し上げます。

○ カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見、ご要望のうち、その要求内容に妥当性がなく、または妥当性に照らして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、当社業務または役職員の就業環境が害されるものと定義します。

○ 判断基準

お客さま等からの言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうかは次の2点で判断します。

1. お客さまからの要求内容に妥当性があるか
2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

○ 該当する行為

(※ 記載内容は主な事例であり、これに限るものではございません。)

1. 要求内容に妥当性がない場合の例
 - ① 提供する商品・サービスに瑕疵または過失が認められない
 - ② 要求内容が提供する商品・サービスの内容と関係がない
2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当な言動等の例
 - ① 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）
 - ② 威圧的な言動、土下座の要求
 - ③ 継続的、執拗な言動
 - ④ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ⑤ 性的な言動、差別的な言動
 - ⑥ 役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為
 - ⑦ SNSやインターネット上での誹謗中傷
 - ⑧ 正当な理由のない商品・サービスの交換、金銭補償、謝罪の要求
 - ⑨ 上記の言動等に準じる著しい迷惑行為

○ 当社の対応

1. お客様の言動がカスタマーハラスメントに該当するかを慎重に判断いたします。
2. カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客様対応をお断りする場合がございます。
3. 悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合は、職員等の安全確保のため、警察・弁護士等と連携し適切に対応いたします。

以上