



2024年12月27日

各位



「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

株式会社十六フィナンシャルグループ（代表取締役社長 池田 直樹、以下「当社」といいます。）は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしましたので、お知らせします。

1. 背景・目的

当社では、グループ経営理念である「お客さま・地域の成長と豊かさの実現」に向けて、2024年3月に「人権方針」を制定し、人権尊重への取組みを推進しております。

こうした中、社会問題として認知が高まるカスタマーハラスメントから職員の人権を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を新たに制定しました。

本方針のもと、職員一人ひとりが安心して働き続けられる環境を守ることで、より質の高いサービス提供に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントに対する基本方針の内容

別紙をご参照ください。

以 上

【本件ご照会先：グループ企画統括部（広報担当） TEL 058-266-2511】

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

十六フィナンシャルグループ(当社および連結子会社により構成される企業グループをいい、以下「当社グループ」といいます。)は、経営理念に掲げる「お客さま・地域の成長と豊かさの実現」を目指して、全職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただける顧客サービスを提供することを心掛けております。

当社グループでは、今後もより良い顧客サービスを提供するためにも、ご利用いただくお客さまとの良好な協力関係の構築が必要不可欠であるとともに、職員が心身ともに健康で、安心して業務に従事することが重要であると考えております。そのためにも当社グループの考え方や姿勢等をお客さまにご理解いただき、より良い関係性を構築するとともに職員の人権を尊重するため、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、お客さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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、当社グループの業務または職員の就業環境が害されるものに該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

【お客さまからの要求の内容に妥当性を欠くものの例】

- ・ 当社グループが提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社グループが提供する商品・サービスの内容と関係がない場合

【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の例】

- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・ 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）
- ・ 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）
- ・ その他ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- ・ 職員個人への攻撃
- ・ お客さまによる過剰要求（時間外対応、金銭補償）
- ・ プライバシー侵害行為
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

なお、上記の記載は例示であり、これらに限るものではございません。お客さまからの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為も同様にカスタマーハラスメントにあたります。

4. カスタマーハラスメントへの対応

【お客さまへの対応】

カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。

悪質なカスタマーハラスメントが継続すると当社グループが判断した場合は、お取引をお断りする場合があります。また、悪質なカスタマーハラスメントにあつたと当社グループが判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

【当社グループ内の対応】

カスタマーハラスメントに関する知識ならびに対処方法の研修を実施するとともに、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。また、カスタマーハラスメントの被害にあつた職員のケアを最優先します。

5. お客さまへのお願い

万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、前述のとおり対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

以 上