

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定 2026 年 10 月 1 日

あおぎんカードサービス株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客さまの期待に応え、地域の課題や可能性に積極的に挑戦し、企業としての社会的責任を果たすべく、日々の業務に取り組んでおります。

これからもお客さまの声を真摯に受け止めて業務改善に取り組み、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供してまいります。

これらの実現のためには、当社で働く役職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが重要ですが、残念ながら一部のお客さまから、暴力・暴言、過剰な要求、各種ハラスメントなど、役職員の尊厳を傷付ける行為を受ける場合がございます。

そこで、このような行為から役職員を守ること、お客さまと良好な関係を構築し、サービスの質・満足度の向上につなげることを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1. 定義

カスタマーハラスメントとは、「お客さまからのご意見・ご要望のうち、その内容の妥当性に照らし、当該内容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るため、当該手段・態様により、当社の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。

2. 対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は具体的には以下のものを想定しております。

ただし、これらに限定されるものではありません。

(1) 暴力・暴言

- ① 暴言や暴力
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言

(2) 過剰または不合理な要求

- ① サービスとして提供していない内容の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 社会通念上受け入れられない要求

- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥ 役職員に関する解雇等の処罰の要求
- (3) その他ハラスメント行為
 - ① プライバシー侵害行為
 - ② セクシュアルハラスメント行為
 - ③ その他各種ハラスメント行為
- (4) お客さまによるその他迷惑行為
 - ① SNSやインターネット上での誹謗中傷 等

3. カスタマーハラスメントへの基本姿勢

当社において、カスタマーハラスメントに該当すると想定される行為が行われた場合、以下の考えに基づき対応させていただきます。

- (1) お客さまにお止めいただくよう求めるとともに、合理的・理性的な話し合いによる解決に努めます。
- (2) 上記対応による解決が困難な場合、警察への通報や弁護士との連携をはじめとして、毅然とした姿勢で、組織的に厳正な対応をすることもございます。

以上