

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2026年10月

株式会社近畿しんきんカード

当社は、役職員一人ひとりが安心して業務に取り組むことができる安全な職場環境を確保することが、お客様に対して質の高いサービスを提供すると共にお客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、「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。

1. カスタマーハラスメントに該当する恐れのある行為

※カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりであると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

(1) お客様からの妥当性を欠く要求

- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合の要求
- ・当社が提供する商品・サービスとは関係がない内容の要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・役職員個人へ合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・合理性を欠く商品交換・金銭補償・謝罪の要求

(2) お客様からの要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、暴言等）、威圧的な言動
- ・役職員の人格の否定、差別的な発言
- ・継続的な、執拗な言動
- ・長時間の拘束（電話によるものを含む。）
- ・差別的、性的な言動
- ・役職員個人への攻撃
- ・会社や役職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為

2. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、役職員のケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、会員資格を取り消す場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4. お客様へのご案内

- ・当社は、質の高いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本方針を遵守いたします。
- ・お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

※「役職員」には当社だけではなく、当社業務委託先も含まれます。