

1. はじめに

新菱グループは、事業活動に関わる全てのステークホルダー（以下、「お取引先等」とします）の皆様の声に誠実に対応しております。また、質の高いサービスや商品を提供する前提として、役職員等の人権が尊重され、安心して働くことができる良好な職場環境の確保が不可欠と考えており、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。

2. カスタマーハラスメントの定義

お取引先等から役職員等への要求内容が妥当性を欠くもの、またはその要求内容が妥当でも、手段や行動が社会通念上不相当なものであって役職員等の就業環境を害するものをいいます。

3. カスタマーハラスメントの具体例

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行・傷害行為、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の言動）
- ・ 威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、継続的または執拗な言動
- ・ 個人への攻撃、要求、差別的な言動、性的な言動

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. カスタマーハラスメントに対する新菱グループの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては毅然と組織的に対応します。

悪質な事案に対しては、必要に応じ警察や弁護士等と連携し、厳正に対応します。

5. カスタマーハラスメントに対する新菱グループの取り組み

- ・ 相談対応体制の整備
- ・ 対応方法、手順等の策定および教育・研修の実施
- ・ 役職員の心身両面のケアと再発防止
- ・ 社内啓発活動の実施

以上