

## ■ MSTグループカスタマーハラスメント対応方針

MSTグループは、お客さま本位の取り組みの徹底を図ることを共通の理念とし、お客さまに対し真摯に対応し信頼や期待に応えることで、より一層の満足をご提供します。また、お客さまの多様なニーズやご意見・ご要望をいち早くとらえ、最適な保険提案やサービスをご提供し、お客さまから選ばれ、お客さまと末永い関係を築いて参ります。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の役職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く問題と捉えています。

MSTグループは、カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然と対応し、役職員の一人ひとりを守ることが重要と考え、「MSTグループカスタマーハラスメント対応方針」を以下のとおり制定いたしました。

### 1. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、原則として以降のお客さま対応をお断りいたします。特に必要と判断される場合には警察・弁護士などにご相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

また、MSTグループ役職員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう教育や指導に努めて参ります。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らし、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、当該手段・態様により当社に働く役職員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。

#### 【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

・身体的な攻撃（暴行、傷害）／・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）／・威圧的な言動／・土下座の要求／・継続的な言動、執拗な言動／・拘束的な行動／・差別的な言動／・性的な言動（セクシャルハラスメント）／・役職員個人への攻撃、要求／・許可のない役職員や施設の撮影／・SNS、インターネットへの投稿・誹謗中傷／・その他のハラスメント行為