

反社会的勢力への対応にかかる基本方針

フィデアグループは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり基本方針を定めます。

1. 反社会的勢力による不当要求に対しては、グループとして毅然とした態度で対応します。
2. 反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断します。
3. 反社会的勢力への対応に際し、適切な助言・協力を得ることができるよう、平素より警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等との緊密な連携関係を構築します。
4. 反社会的勢力による不当要求は断固として拒絶し、必要に応じて民事と刑事の両面から法的対応を行います。
5. 反社会的勢力に対する資金提供や利益供与は断固として拒絶します。

平成 22 年 8 月

株式会社フィデア情報総研

法令等遵守方針

フィデアグループは、業務の健全かつ適切な運営を通じて、地域経済の発展に貢献するとともに、法令等遵守を重んじる企業風土醸成のために基本方針、法令等遵守態勢整備の徹底、遵守方法を定め、法令等遵守を経営の最重要課題のひとつとして取り組みます。

1.基本方針

- (1) 当社の社会的責任と公共的使命を認識し、健全かつ適切な業務運営により社会の信頼の確立を図ります。
- (2) 法令、各種ルール、社内規程等を遵守し、社会規範、企業理念および行動規範に基づいた公正かつ適切な事業活動を行います。
- (3) 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、断固として排除します。

2.法令等遵守態勢整備の徹底

- (1) 法令等遵守に関わる情報の収集に努め、適時適切な組織態勢・規程の整備を実践し、法令等遵守態勢の確立を図ります。
- (2) 法令等に抵触する行為が発生した場合は、直ちに事実の解明、原因の究明・分析等を行い、組織として業務の健全化に必要な措置等を迅速に講じます。
- (3) 反社会的勢力に対しては社内外の態勢を整備し、組織として毅然とした態度で臨みます。

3.遵守方法

- (1) 法令や社内規程等を遵守するとともに、それらの背景にある精神を尊重し、社会的規範を逸脱することなく、公正かつ誠実に行動します。
- (2) 株主、お客さまおよび社会に対して、経営情報を適時適切に開示するとともに、積極的にコミュニケーションを図ります。
- (3) 地域とお客さまから信頼を得られる最適で質の高いシステムやコンサルティング、商品やサービスを提案・提供し、地域との共存共栄を図ります。
- (4) システムやコンサルティング、商品やサービスをお客さまに提案するときは、正確かつ適切な情報を提供するとともに、お客さまの理解が得られるまで適切かつ十分な説明を行います。
- (5) システムやコンサルティング、商品やサービスを勧誘する際は、契約を締結しなくてもお客さまに不利益はないことを十分に説明し、お客さまの利益に反する勧誘は行いません。
- (6) 業務上知り得たお客さまの情報は、法令等に従って適正に取扱います。
- (7) 反社会的勢力による不当介入は断固として排除するとともに、反社会的勢力との取引を未然に防止します。

平成 21 年 10 月
株式会社フィデア情報総研

カスタマーハラスメント対応方針

荘内銀行、北都銀行およびフィデアグループ各社（以下、「フィデアグループ」といいます。）は、お客さまから寄せられるご意見・ご要望等に誠実に対応し、お客さまからご満足いただけるよう、商品・サービスの改善に努め、より良いサービスの提供に取り組んでおります。

一方で、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた言動や要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、役職員の就業環境の悪化を招く重大な問題であり、今後より質の良いサービスを提供するために、すべての役職員が安心して働くことのできる環境が必要であるとの考えから「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、公表いたします。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望のうち、その要求内容に妥当性がなく、または要求内容の妥当性に照らして、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って、当社役職員の就業環境が害されるものと定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的、執拗な言動
- (5) 差別的な言動、性的な言動
- (6) 長時間にわたる拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (7) 役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為、プライバシー侵害
- (8) 社会通念を超える謝罪の要求（土下座等の要求、金品の要求等）
- (9) 許可のない役職員や施設の撮影
- (10) SNS やインターネット上での誹謗中傷
- (11) その他、著しい迷惑行為

※記載内容は主な事例であり、これに限るものではありません。

3. フィデアグループの対応・取組姿勢

- (1) カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、毅然とした態度で組織的に対応いたします。
- (2) 役職員等の安全確保のため、警察・弁護士等と連携し厳正に対応いたします。
- (3) 悪質な行為が継続する場合は、お客さま対応をお断りする場合がございます。