

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

ぶぎん総合リース株式会社は、創業以来変わらぬ「地域共存」、「顧客尊重」の経営理念のもと、地域の皆さまとともに永続的发展を目指しております。

その実現のためには、役職員が安心して働くことができる健全な職場環境の確保とお客さまとの良好な関係の構築が不可欠と考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

今後ともお客さまから頂くご意見に真摯に向き合いサービスの提供に取り組んでまいりますので、当社の取組姿勢に対して理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2. 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、その内容が妥当性を欠く場合またはその妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当であり、役職員の就業環境が害されるものと定義いたします。

3. 対象となる行為

- 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（土下座の要求）
- ④ 執拗な言動、拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 役職員個人への攻撃・要求
- ⑦ 許可のない役職員や施設の撮影
- ⑧ 役職員の個人情報等のSNSやインターネットへの投稿（写真、音声、映像）、誹謗中傷
- ⑨ 上記各行為に準じるハラスメント行為

4. カスタマーハラスメントへの取組姿勢

- ① お客さまのご意見・ご要望に対し合理的な解決に向けた話し合いを行う等真摯に対応いたします。
- ② 当社がその行為をカスタマーハラスメントと判断した際は、組織として毅然と対応いたします。また、その程度が悪質な場合、必要に応じて警察・弁護士などと連携して対応するとともに、今後のお取引をお断りさせていただく場合がございます。
- ③ カスタマーハラスメントに関する役職員向けの相談・報告体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を周知・啓発いたします。
- ④ カスタマーハラスメント被害にあった役職員のケア、フォローに努めてまいります。

以上