

【カスタマーハラスメント基本方針】

株式会社 おきぎんリース（以下、当社という。）は、「地域密着・地域貢献・企業奉仕」という経営理念に基づき、お客さま本位の業務運営を通じて地域社会の価値向上に向けた取組みを行っております。

一方で、お客さま等による著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的な問題となっています。当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした姿勢で対応し、役職員が安心・安全に働ける職場環境を確保することを重要と考えます。

お客さまに質の高いリース商品・割賦商品・各種サービス（お客さま対応を含む）の提供と、役職員の安心・安全な職場環境の確保を目的に「カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針」を定めます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さま等からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、また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・態様により役職員の就業環境が害される恐れがあるもの。

【カスタマーハラスメントの具体例】

- (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、人格否定）
- (3)威圧的な言動・土下座の要求
- (4)継続的な言動、執拗な言動、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (5)差別的な言動、性的な言動
- (6)役職員個人への攻撃、過剰な要求
- (7)許可のない役職員や施設の撮影
- (8)SNS／インターネットへの投稿(写真、音声、映像、役職員名等の公開)・誹謗中傷

(9)その他のハラスメント行為、社会通念を逸脱した迷惑行為

※上記はあくまでも具体例であり、これに限るものではありません。

【カスタマーハラスメントへの対応】

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、対応の打切り、警察・弁護士等への相談のうえでの法的措置を含めて、毅然とした対応を行います。また、役職員のための相談対応体制の整備や対応方法・手順の策定、社内対応ルールの役職員等への教育・研修を行います。

以上