カスタマーハラスメント対応方針

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ビー・エム・ダブリュー・ジャパン・ファイナンス株式会社（以下、「当社」といいます）は、重要なステークホルダーであるお客様からのご意見・ご指摘について真摯に受け止めてまいります。

一方で、ごく一部ではあるものの、不当な手段・態様により、当社の従業員、ほかのお客様、その他関係者の人権を侵害しかねない行為が遺憾ながら存在することもまた事実であり、当社にとって重大な問題であると捉えております。このような状況を踏まえ、当社で働く従業員等の人権および安心安全な職場環境の確保に努めるため、今般、当社は以下のとおり「カスタマーハラスメント」を定義し、カスタマーハラスメント対応方針を定めることといたしました。

今後も、お客様への対応には誠意をもって真摯に向き合っていく所存ではございますが、「カスタマーハラスメント」に対しては当社として毅然とした態度で以下のとおり対応いたします。ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、以下のように定義いたします。

顧客等の従業員に対する言動であって、当該従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該従業員の就業環境が害されるもの

ⅰ）クレーム・言動の要求がその内容に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの

ⅱ）当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、または従業員等の業務の性質その他の事情に照らして許容される範囲を超えたもの

カスタマーハラスメントの例（あくまで例示であり、これらに限られるものではありません）

① 要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
④ 不当な損害賠償要求
⑤ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
⑥ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
⑦ 威圧的な言動
⑧ 継続的、執拗な言動
⑨ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

CONFIDENTIAL

当社の対応

社内対応：

ⅰ）カスタマーハラスメントに対応する体制を整備し、相談窓口を設置いたします。

ⅱ）カスタマーハラスメントに対する知識・対応方法について周知・啓発を行うとともに、教育・研修を継続的に実施いたします。

ⅲ）カスタマーハラスメントの被害が生じた場合には、事実関係を確認の上、警察・外部専門家・医療機関と連携し被害者の保護・被害の回復を最優先に、是正措置・再発防止に努めます。

社外対応：

ⅰ）誠意をもって会話・応対に努めますが、当社がカスタマーハラスメントと判断した場合、今後のお取引等を制限し、お断りし、又はその他の対応をとることがあります。

ⅱ）悪質と判断した場合、警察・弁護士等に通報・連絡のうえ、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

制定日 2026 年 10 月 1 日

ビー・エム・ダブリュー・ジャパン・ファイナンス株式会社

CONFIDENTIAL