

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社九州リースサービス（以下、「当社」といいます。）及び当社グループ会社各社（以下、当社と当社グループ会社各社をあわせて「当社グループ」といいます。）は、総合金融サービスの提供を通じて、お客さまと共に成長し、地域の発展に貢献するため、サービスの更なる向上に取り組んでおります。

お客さま、お取引先及びその他当社グループの事業に関係を有する方（以下、お客さま、お取引先及びその他当社グループの事業に関係を有する方を「お客さま等」と総称します。）からのご相談やご要望には真摯に対応するよう努めておりますが、一方で一部のお客さま等からの要求や言動の中には、当社グループの従業員の尊厳や人格を傷つけるものもございます。

こうした社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、当社グループのサービス提供に悪影響を及ぼしかねない重大な問題であることから、当社グループは、カスタマーハラスメントから従業員を守るとともに、サービスの更なる向上を推進するため、毅然とした態度で組織として対応してまいります。

2. 当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「**職場において行われる①お客さま等が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③従業員の就業環境が害されるもの**」の①～③の3つの要素をすべて満たすもの（電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含みます。）と定義します。

以下に例示しますが、これらに限られ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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座や妥当性を欠く謝罪の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話など）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求、従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開、これらを行うことを示唆する言動を含みます。）
- ・ 不合理又は特別扱いの要求、妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 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
- ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ その他著しい迷惑行為や嫌がらせ行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに関する体制を整備するとともに、従業員に対し、従業員がお客さま等に対してカスタマーハラスメントを行わないことも含め、必要な知識及び適切な対処方法に関する研修を実施するとともに、従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、従業員の心身のケアを最優先します。

お客さま等の言動が、カスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合は、お取引をお断りさせていただく場合があります。さらに当該言動が悪質であると判断される場合には、警察や弁護士等の関係機関と連携のうえ、厳正に対処させていただきます。

また、カスタマーハラスメントの行為者が法人又は官公庁に所属している場合には、当該法人又は官公庁に対して、事実関係を確認するためにご協力をお願いすることがありますので、その際はご理解・ご対応を賜りますようお願い申し上げます。