

カスタマーハラスメントに対する基本方針

平素より、当社の建設機械のレンタル・リースサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社は、お客様からのご意見・ご要望を、サービス向上のための大切な声として受け止め、誠実に対応してまいります。一方で、一部のお客様による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害し、ひいてはお客様全体へのサービスの品質や安全の低下を招くおそれがあります。

つきましては、従業員が安心して働くことのできる環境を確保し、お客様に安全で質の高いサービスを提供し続けるため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織として対応してまいります。

1 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方からの言動であって、要求の内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上相当でないものにより、当社の従業員の就業環境が害されるものをいいます。

2 対象となる行為(例)

- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動
- ・土下座その他、従業員個人の謝罪の強要
- ・大声での威圧、威嚇的な言動
- ・同一内容の要求の執拗な繰り返し、頻繁な架電
- ・長時間の居座り、長時間の電話による拘束
- ・契約内容を著しく超えるサービスや無償対応の要求
- ・合理的な理由のない金銭補償、著しい減額の要求
- ・機械の不具合、修理、返却等に関する不当な要求
- ・差別的な言動、性的な言動、つきまとい
- ・従業員の無断撮影、SNS等への掲載・誹謗中傷
- ・当社の営業所、整備工場等における迷惑行為

3 カスタマーハラスメントと判断した場合の対応

- ・従業員の安全を確保するため、複数名での対応、通話内容の録音、記録の作成等を行う場合があります。
- ・お話を十分にお伺いしたうえで、それ以上の対応をお断りし、又は中止させていただく場合があります。
- ・契約約款等に基づき、新たなお取引をお断りし、又は契約を解除させていただく場合があります。
- ・特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を講じます。

4 お客様へのお願い

大多数のお客様には、日頃から良好な関係のもとでお取引をいただいております。本方針は、そうしたお客様との信頼関係をこれからも大切にし、安全で確かなサービスをお届けし続けるためのものです。商品やサービスに関するご意見・ご要望は、これまでと変わらず誠実に承りますので、何とぞご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月1日 制定

城東機械リース株式会社 代表取締役 宮西 哲也