

公益社団法人リース事業協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

公益社団法人リース事業協会(以下「当協会」といいます。)は、その使命として、個人及び会員会社の取引先等(以下「個人等」といいます。)からのリース及びリース事業に関する照会や相談等に真摯に対応するよう努めています。

一方で、一部の個人等からの照会や相談等の中には、対応する当協会の役職員(以下「役職員」といいます。)の人格を否定する言動や不当な要求を伴うものなどのカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、役職員の尊厳を傷つけるものもあり、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、当協会の事業活動に悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると認識しております。

当協会は、カスタマーハラスメントに対し、役職員を守るとともに、公益目的事業等を適正に推進するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当協会では、カスタマーハラスメントを「個人等の言動であって、役職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、役職員の就業環境が害されるもの」とします。以下に例示を示しますが、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
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 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
- ・ 役職員個人への攻撃、要求、役職員の個人情報等の 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
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求
- ・ 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

3. カスタマーハラスメントへの対応

個人等の行為がカスタマーハラスメントに該当すると当協会が判断した場合には、以後、当該個人等からの問い合わせ、相談等への対応をお断りするとともに、当協会が実施する各種事業の利用又は提供をお断りすることがあります。

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、事実関係の確認を目的として、当該法人又は官公庁に対し、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。

さらに、当該行為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、厳正に対処します。

当協会は、役職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、役職員の心身のケアを最優先とするとともに、カスタマーハラスメントに関する対応体制の整備を行い、役職員に対して必要な知識及び適切な対処方法に関する研修を実施します。

2026 年1月 21 日
公益社団法人リース事業協会