

レンティアグループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

はじめに

当社グループでは、「レンティアグループは 顧客を創造し 社業発展 進歩をはかり 社会に貢献する」ことをグループ理念に掲げ、継続的な事業の成長と企業価値向上の実現を目指しています。それを実現するため人材育成及び社内環境整備に関する方針として「人的資本の充実を通じて、自律した事業を確立し、企業価値向上を図るとともに、事業の進化によって社会・環境の持続的な発展に寄与する。」ことを掲げており、その方針の実現に向けた社内環境整備を積極的に取り組んでいます。

一方で日々の業務において、一部のお客様より、当社の従業員に対するハラスメント行為が見受けられることがございます。人的資本である従業員の価値を最大限に引き出すには心身の安全や健康は非常に重要であります。これらの社内環境整備こそが、お客様の期待に応え、質の高いサービスの提供につながるという考えのもと、「レンティアグループ カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定することといたしました。

カスタマーハラスメントとなる定義

お客様（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社又は当社の委託先企業における従業員等（派遣社員も含む）の就業環境が害されるもの。

対象となる行為

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・ 過度な謝罪要求（土下座等）
- ・ 拘束的な行動（不退去、長時間電話、居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃や要求
- ・ SNS やインターネットでの誹謗中傷
- ・ 不合理又は過剰なサービス提供の要求
- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記の定義及び行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しております。行為例は例示であり、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

対象になる行為があったと当社が判断した場合、必要によりお客様対応等をお断りさせていただく場合があります。また、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士に相談等のうえ、適切に対処いたします。

当社グループの対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するなど、対応体制を整備します。
- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、教育・研修を実施します。
- ・ 被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。