カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足と商品を提供し、
お客さまとのよりよい関係作りに努めています。
一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の心身を傷つけるものもあり、
これらの行為は従業員の就業環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。
当社はお客さまより下記範囲を超えるような要求や言動により、従業員の心身を傷つけるものがあった場合、
従業員が安心して働くことが出来る就業環境を守るために、これらの行為に対して、毅然とした態度で対応
することは企業の重要な責任であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求や言動のうち、内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても当該要求を
実現するための手段やありさまが社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

対象となる行為

・暴言、暴力
・脅迫、威圧行為、名誉毀損
・侮辱、中傷、人格を否定する発言
・合理的な理由のない謝罪要求
・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
・過剰なサービスや対応の要求
・SNSやインターネット上での誹謗中傷
・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、各種ハラスメント行為
・当社で働く社員個人への攻撃や要求、社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿
（写真、音声、映像の公開）など
上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

対応方針

対象となる行為があったと判断した場合、お客さまとの取引や応対をお断りさせていただくことがあります。
悪質な場合には、警察・弁護士等外部専門家とも相談の上、厳正に対処します。

～お客さまへのお願い～

多くのお客さまにおかれましてはカスタマーハラスメントに該当する行為も無く当社をご利用いただいておりますが
万が一お客さまから該当する行為がありましたら、本方針に従って対応いたします。
当社基本方針にご理解の程、よろしくお願いいたします。
今後もお客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足と商品の提供を目指し、
お客さまとのより良い関係づくりに努めてまいります。

2026年10月
日産レンタリース埼玉株式会社