

カスタマーハラスメントに関する基本方針

アイフルグループ（以下、当グループ）は、「誠実な企業活動を通じて、社会より支持を得る」を経営理念とし、お客様の健全な消費活動や事業活動のサポートを通じて経済社会に貢献することを使命としています。

その実現のためには、全従業員がお客様からの信用や信頼に応え、お客様との良好な関係を構築しご満足いただける顧客サービスを提供することを心掛けております。

当グループでは、今後も継続してより良い質の高いサービスを提供するためには、全従業員一人ひとりの人権が守られ、心身共に健康で安心して働くことができる環境を整備することも必要不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定いたしました。

1 カスタマーハラスメントの定義

当グループでは厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの言動が次のいずれかに該当し、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義いたします。

- ①要求内容が妥当性を欠くもの
- ②要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が、社会通念上不相当なもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1)要求の内容が妥当性を欠く場合

(例)

当グループの提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合

要求の内容が当グループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2)要求を実現するための手段や態様が社会通念上、不相当な言動

(例)

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）

SNS やインターネット上での攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱）または投稿(写真、音声、映像、個人名の公開)

土下座の要求

拘束的な行動（長時間通話、不退去、居座り、監禁）

継続的に繰り返される、執拗な言動

威圧的な言動

差別的な言動

性的な言動

その他当グループがハラスメントに該当すると判断した行為

※記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただきます。

また、当グループが悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。