

カスタマーハラスメントに対する基本方針

弊社は、お客様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高い役務の提供に向けて取り組んでいます。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、弊社の業務の改善・向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な役務の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、お客様との関係をより良いものとするに繋がると考え、弊社における「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。

1. 弊社におけるカスタマーハラスメントの定義

弊社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ① 暴力行為
- ② 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ③ 威嚇・脅迫
- ④ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ⑤ 土下座の強要
- ⑥ 長時間の拘束（電話を含む）
- ⑦ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ⑧ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ⑨ 会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報をSNS等へ投稿する行為
- ⑩ 従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等

2. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。弊社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の役務提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等と連携のうえ、毅然と対応します。
カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携などの体制を整備します。

2026 年 9 月 11 日
パシフィック債権回収株式会社
代表取締役 齊藤 茂雄