

2025年4月17日

株式会社インボイス

「カスタマーハラスメントへの対応方針」制定のお知らせ

株式会社インボイスは当社グループ社員の人権を守り、お客様との健全で良好な関係を維持すべく、次ページの通りカスタマーハラスメントへの対応方針を制定いたしましたのでお知らせいたします。

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しており、厚生労働省はすべての企業に対し、カスタマーハラスメントから従業員を保護する対策を義務付ける方針を示しています。また、東京都では「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が制定され2025年4月1日より施行されました。

当社グループはカスタマーハラスメントを容認せず、毅然とした対応をすることにより従業員等の人権を守り、お客様との健全で良好な関係を構築・維持するよう努めてまいります。

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社インボイス 人事厚生部

TEL : 03-5275-7220

INVOICE

株式会社 インボイス

H P R E L E A S E

カスタマーハラスメントへの対応方針

芙蓉リースグループは、役員・従業員（以下「従業員等」）一人ひとりがお互いを尊重し、ハラスメントや過重労働などがなく、健康かつ安全に、そして安心して働き続けられる職場環境を整備するとともに、多様な人材が活躍できる企業風土の醸成に努めています。しかしながら、ごく稀に、お客様からの不当な要求やハラスメント行為が見受けられことがあります。

当社グループは、カスタマーハラスメントを容認せず、毅然とした対応をすることにより従業員等の人権を守り、お客様との健全で良好な関係を構築・維持するよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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であって、当該手段・態様により、従業員等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します。

カスタマーハラスメントとなる行為例

- ・身体的・精神的な攻撃（暴力、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・差別的な言動、性的な言動、ストーカー行為
- ・長時間または執拗な対応要求、拘束的な言動
- ・当社グループで働く従業員等個人への攻撃や要求
- ・不合理または過剰なサービス・金品等の要求

INVOICE

株式会社 インボイス

〒102-0083 東京都千代田区麹町五丁目1番地1 TEL 03-5275-7211(代表)