

カスタマーハラスメント対応方針

当社は、三菱 HC キャピタルグループの一員として「わたしたちは、アセットの潜在力を最大限に引き出し社会価値を創出することで、持続可能で豊かな未来に貢献します。」を経営理念に掲げ、日々、業務に取り組んでおります。

また、当社は、お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実に対応することを心がけています。一方で、一部のお客様からの過度な要求や暴言などが社会問題となっています。こうした行為は、働く人の心身に負担を与え、安心できる環境を損ないます。当社は、お客様との信頼を大切にしながら、役職員の安全と尊厳を守り、安心して働けるよう、この方針を定めました。役職員を守ることは、より良いサービスを提供するために欠かせない責任です。この方針を通じて、健全で信頼される企業を目指します。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、該当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、当社役職員の就業環境が害されるもの」と捉え、以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行 傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (7) 差別的な言動・性的な言動
- (8) 当社役職員への攻撃、要求
- (9) 当社役職員の無断撮影・録画・録音、個人情報等の SNS・インターネット投稿
- (10) SNS・インターネット投稿による当社又は当社役職員への誹謗中傷
- (11) 不合理又は過剰なサービスの要求
- (12) 正当な理由のない金銭又は謝罪の要求
- (13) その他ハラスメント行為

2. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントと疑われる言動等を確認した場合は、慎重に対応状況確認を行い、該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応させていただきます。
- (2) 必要に応じて警察や弁護士等の外部専門家に協力を依頼するとともに中断等の対応を取らせていただく場合がございます。

3. カスタマーハラスメントについての役職員教育・サポート等への対応

- (1) お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、役職員向教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに迅速・適切に対処します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害にあった役職員の心身のケアに努めます。

制定：2026年4月1日

三菱 HC キャピタル債権回収株式会社

取締役社長 白石 和弘