

2025年9月18日

リコーリース株式会社

〈コード番号：8566 東証プライム市場〉

## 「リコーリースグループ カスタマーハラスメントに 対する基本方針」策定について

リコーリース株式会社（以下、当社）は、このたび、「リコーリースグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたので、お知らせいたします。

### 「リコーリースグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」

当社グループは、経営理念である『私達らしい金融・サービスで豊かな未来への架け橋になります。』のもと、社会課題の解決と企業の成長機会のサポートにより、豊かな未来の実現に貢献できるよう、日々、お客様からいただくご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービスの提供に取り組んでおります。一方、お客様の声の一部には、役員および社員（以下、社員等）に対する、正当なご意見とは言い難い言動や不当な要求等を含むものがあり、社員等への人権侵害や深刻な健康被害等を及ぼしかねない状況があることを確認しております。お客様と同様に大切なパートナーである社員等にとって安心・安全な職場環境を提供することは、質の高いサービスを持続的に提供するための第一歩であると考え、本方針を以下の通り策定いたしました。

#### 1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省が発行する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「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ています。

#### 2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

考えられる行為としては次のようなものがございます。

##### (1) お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ▶ 商品や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、商品や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・態様が社会通念上不相当なもの

- a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
  - ▶ 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）

- 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
  - 土下座の要求
  - 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
  - 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話、監禁）
  - 社員等個人への攻撃、要求
- b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの（過度な要求等）
- 商品交換の要求
  - 金銭補償の要求
  - 謝罪の要求

### 3. カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢

お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、合理的な解決に向けて話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めてまいります。当社グループの社員等に対する要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社グループの基準にのっとり対応を終了させていただく場合がございます。また、必要に応じて、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含む対応を検討いたします。

### 4. その他当社グループにおける取り組み

カスタマーハラスメントから社員等を守るために次の取り組みを進めてまいります。

- カスタマーハラスメントの未然防止および、低減に向けた取り組みの推進
- カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定
- 対処法を習得するための教育
- 相談・報告・社内専門部署および外部機関との連携体制の整備
- 再発防止の取り組み
- カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のサポート・ケア
- 自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう教育

### 5. お客様へのお願い

これからもお客様のご意見・ご要望に寄り添い、より良いサービスを提供しご満足いただけるよう努めてまいります。お客様とともに創り上げる豊かな未来のため、当社グループの事業にかかわるすべての皆様に本方針についてのご理解・ご協力を賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

制定年月日 2025年9月1日

リコーリース株式会社

代表取締役 社長執行役員

中村 徳晴

以 上

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

リコーリース株式会社 経営企画部 TEL:050-1702-4203(直通) Email:ir@r-lease.co.jp