

カスタマーハラスメントに対する基本方針

サーラフィナンシャルサービス株式会社

1. お客様対応の基本方針

当社は、損害保険・生命保険の代理店業務、ファイナンス事業（クレジット・ローン・リース）、およびサーラクラブ事務局（サーラカードの運営）を通じて、「お客様一人ひとりの悩みや夢に寄りそい、永く幸せに生きられる社会を実現する」をパーパスとして掲げ、事業を展開しています。

また、すべてのお客様に対して平等かつ公正な対応を心がけ、信頼関係の構築に努めるとともに、真摯で誠実な姿勢で業務に取り組んでまいります。

しかしながら、常識の範囲を超える言動や要求が、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境や業務遂行に深刻な影響を及ぼす場合があります。こうした事態に対しては、毅然とした態度で適切に対応いたします。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該要求内容の妥当性が認められないもの、または妥当であっても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、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

3. 当社がカスタマーハラスメントと考える行為類型

- ・暴力的な言動、脅迫、威圧的な態度
- ・名誉毀損、差別的発言、侮辱等の精神的攻撃
- ・業務時間外（深夜・早朝等）の執拗な連絡
- ・電話・対面による長時間の拘束
- ・不退去、居座り、土下座の強要
- ・SNS 等による誹謗中傷や業務妨害行為
- ・業務とは関係のないプライバシーの侵害
- ・繰り返される理不尽なクレームや要求

上記のようなカスタマーハラスメントが認められた場合、当社は以下の対応を行います。

- ・対象行為の記録と関係部門への報告
- ・必要に応じて、弁護士・警察等の関係機関と連携し、法的措置を検討
- ・お客様に対し、行為の中止を要請するとともに、改善されない場合は取引の中止を含む措置を講じる

2025 年 7 月 1 日制定