

カスタマーハラスメントに対する基本方針

福井日産自動車株式会社

1.はじめに

弊社は、自動車の販売・整備を通じてお客様に安全と安心を提供することを使命としています。そのためには、従業員一人ひとりが健全で安心して働ける職場環境を維持することが欠かせません。

近年、社会全体でカスタマーハラスメントが大きな問題となっており、自動車販売業においても、過度な要求や不適切な言動により従業員が心身の負担を受けるケースが少なくありません。

弊社は、お客様の正当なご意見には誠実に対応するとともに、従業員の人格や尊厳を守るため、組織として不当な要求やハラスメント行為には毅然とした姿勢で臨むことを基本方針として定めます。

2.カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格・尊厳を侵害し、業務に著しい支障を及ぼす行為と定義します。

主な例は以下のとおりです。

- ・身体的・精神的な攻撃(暴力、暴言、脅迫)
- ・過剰な、執拗な(しつこい)言動(電話・メール含)
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、時間)
- ・従業員への性的・差別的な言動、攻撃、要求及びプライバシーを侵害する行為
- ・従業員へのその他ハラスメント行為
- ・従業員に対する揚げ足取り(些細なミスを責める・言葉尻を捉える等)行為
- ・威圧的な言動(大声で恫喝)、土下座の要求
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・従業員への処罰(解雇等)の要求

- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷や虚偽の情報発信、拡散
- ・その他カスタマーハラスメントに該当すると弊社が判断した一切の行為

3.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が発生しないよう、弊社ではこれまで通り丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、やむを得ずお客様とのお取引やお客様対応をお断りし、組織で毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士など外部専門家と連携し、厳正に対応させていただきます。

4.お客様へのお願い

多くのお客様には、上記のような事案が発生することはないと、弊社のサービスをご利用いただいております。一方で、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本指針に則り対応いたします。

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供できますよう、尽力して参りますので、引き続きご協力をお願い申し上げます。