

# 昭和自動車株式会社カスタマーハラスメントに対する基本方針

制 定 2025. 4.23

実 施 2025. 5. 1

## ◆はじめに

私たちは、お客様に対して真摯に対応し、信頼と期待に応えることで、より良いサービスを提供することを心掛けます。

しかしながら、お客様からの言動や要求が妥当性を越えたものについては、従業員の安全確保と人権尊重のため、毅然とした態度で対応します。

## ◆カスタマーハラスメントの定義

お客様からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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り、それらにより従業員の職場環境が害され、従業員が精神的・身体的苦痛を被るもの。

## ◆カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

行為の区分	具体的行為例
時間拘束型	◇長居する。 ◇長電話する。
リピート型	◇理不尽な要望を繰り返す。
暴言型	◇怒鳴る。(馬鹿 等) 侮辱的言葉を言う。 ◇人格否定や名誉棄損の発言をする。
暴力型	◇殴る。 ◇蹴る。 ◇たたく。 ◇物を投げる。 ◇ぶつかってくる。
威嚇・脅迫型	◇(殺されたいのか 等) 脅迫してくる。 ◇悪評を流すと脅す。 ◇反社会的勢力とのつながりをほのめかす。
権威型	◇社会的権威などを振りかざす。 ◇文章での謝罪や土下座を要求する。
職場外拘束型	◇詳細が分からない状況で、飲食店や自宅に呼びつける。
SNS／インターネットでの誹謗中傷型	◇インターネット上で名誉棄損したり、プライバシーを侵害する情報を出す。
セクシュアルハラスメント型	◇身体に触る。 ◇待ち伏せする。 ◇つきまとう。 ◇性的冗談を言う。

◆カスタマーハラスメントへの対応

◇社外対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が確認された場合、従業員保護の対応を行い、必要に応じてお客様への対応を中止します。悪質な内容の場合、弁護士への相談や警察への届出等、法的措置を実行いたします。

◇社内対応

カスタマーハラスメントに対応するため、対応マニュアルの作成、従業員教育を行います。

また、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、メンタルヘルスケアの実施、再発防止策を検討し確実に実施します。

従業員自身がカスタマーハラスメントを起こさないよう教育を行います。

◆お客様へのお願い

弊社では、事業を通して全てのお客様へ“安全、安心”を提供し続けるよう取り組んで参ります。

一方、カスタマーハラスメントに対しても法令遵守で取り組みを行って参りますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。