

滋賀ダイハツ販売株式会社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

§ 策定の目的 §

- 私たち社員は、お客様に愛され信頼される企業になるために、商品やサービスにご満足していただくとともに、お客様と長期的な信頼関係を築いていけるよう「お客様ロイヤリティの獲得」を掲げ、お客様お一人お一人に喜んでいただける体験（商品・サービスの利用体験、各種ご提案などの接客体験等）を感じていただけるよう、日々の業務に取り組んでおります。
- これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供するために、お客様からのご意見やご指摘などのお声を真摯に受け止め、お客様の期待を超えるサービスの提供を目指して努力を重ねてまいります。
そのためには、働く社員一人ひとりの人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることが大切であると考えております。
しかし、残念ながら一部のお客様による当社や社員に対する常識の範囲を超えた悪質な言動、不当な要求などのカスタマーハラスメントが発生しており、これらの行為から社員の人権を守るため、「滋賀ダイハツ販売株式会社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

§ カスタマーハラスメントの定義 §

お客様または第三者（お取引先等）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、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、社員の就業環境が害されるものを主に対象としております。なお、「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして・・・社会通念上不相当なもの」とは、顧客等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうか総合的に勘案して判断します。

§ 対象となる行為の例 §

以下の記載は例示（厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - 当社グループの商品・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、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 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例
 - 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
 - 身体的攻撃（暴行・傷害）
 - 精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - 威圧的な言動
 - 過度な謝罪要求（土下座）
 - 継続的、執拗な言動
 - 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - 差別的な言動
 - 性的な言動
 - 社員個人への攻撃、要求
 - 物を投げるなどの危険行為

(2) 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

- ①商品交換の要求 ②金銭補償の要求・合理的理由のない謝罪の要求 ③関係者への処罰の要求
- ④不合理な特別待遇、対応の要求

3. お客様によるその他迷惑行為

- ①SNSやインターネット上での中傷誹謗行為、虚偽の流布
- ②他のお客様や社員の同意なき撮影（無断撮影）

※プライバシーの権利や肖像権の侵害にあたる可能性があります。

- ③他のお客様にご迷惑がかかる行為 ④業務運営に支障が出ると当社が判断した行為

§ カスタマーハラスメントへの対応姿勢 §

(1) 社外への対応

カスタマーハラスメントの対象となる言動、またはそれに類する同等の言動と当社が判断した場合は、当社で働く社員を守るために、

- ・不当な要求、迷惑行為には毅然とした態度で組織的に対応します
- ・商品・サービス及びお客様対応を中止し、その後の対応を一切お断りします
- ・悪質及び犯罪行為と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処いたします

(2) 社内への対応

◎ 社員を守るために

- カスタマーハラスメントの発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制（報告・相談窓口の設置等）を構築します。
- 本方針による企業姿勢を明確化し、社員への周知・啓発を行います。
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定し、社員に対する研修・教育を行います。
- 心身両面のケア（安全・精神面）など被害を受けた社員への配慮に努めるとともに、社内で情報を共有し、防止策の検討など、再発防止に取り組みます。
- 社員がお取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないように社員に啓発・教育を行います。

§ お客様へのお願い §

私たちは、これからもお客様のお役立ちができるよう、社員一丸となって尽力してまいります。

万が一、お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当する場合は、当社の基本方針に従い対応いたしますので、皆様方のご理解、ご協力を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。