

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日産プリンス福井販売株式会社

1 はじめに

弊社は、「お客様に身近なディーラーとして、お客様・社員の満足を大切にして、クルマを通して豊かな暮らしを広げ、地域社会の発展に貢献する」という企業理念の下、お客様に対して誠心誠意、高品質なサービスを提供することを目指しております。

しかしながら、お客様からの過剰な要求や暴力・暴言等の不当な行為(カスタマーハラスメント)は、従業員の尊厳を傷つけ、安全な就労環境を損なう重大な問題です。

当社は、従業員一人ひとりが安心して働くことができる環境を守り、持続可能で質の高いサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨むことを基本方針とします。

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、お客さまからの要求・言動のうち、その内容に著しく妥当性を欠くもの、または内容が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り、従業員の就業環境が害される以下の行為を対象とします。

- ・ 暴言、暴力
- ・ 脅迫、威嚇、威圧行為
- ・ ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・ 侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・ 社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求
- ・ 同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントが確認された場合は、お客様とのお取引やお客様対応をお断りします。悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処します。

今後ともお客様へ誠心誠意、高品質なサービスを提供してまいります。何卒ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。