

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日産大阪販売株式会社

1. はじめに

弊社は、「お客様の喜びのために自ら考えて行動する」という会社方針の下、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けております。

その一方で、昨今、お客様からの要求や言動の中には、常識外れの過剰な要求や従業員に対する暴言、暴力など従業員の尊厳を傷つけるものが見受けられるのも事実であり、わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対してはお客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

弊社では厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントについて下記の通り定義します。

<カスタマーハラスメントの定義>

「お客様からのお申し出の内容が著しく妥当性を欠く場合」及び
「お申し出の実現のための手段・態度が社会通念上不相当」であり、
「弊社従業員の就労環境に悪い影響を及ぼすもの」

3. カスタマーハラスメントの事例

◆お客様からのお申し出の内容が著しく妥当性を欠く事例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

◆お申し出を実現するため手段・態様が社会通念上不相当な場合の事例
(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)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動拘束
- ・従業員個人への攻撃、要求

(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)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求(土下座を除く)

4. カスタマーハラスメントに対する弊社対応

多くのお客様は上記に該当するような事案もなく、弊社と良好なお取引を続けていただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合は、お客様へのご対応をお断りさせていただきます。

更に悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと相談の上、適切に対処させていただきます。

ご理解を賜り度、予めお知らせ申し上げます。