カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.はじめに

日産プリンス札幌販売株式会社（以下は「当社」という）は、お客さま、取引先その他の関係者の皆さまから寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供と業務品質の向上に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為が見受けられる場合があります。

当社は、従業員が安心して働くことのできる環境を守ることが、皆さまへの継続的かつ質の高い商品・サービスの提供につながると考え、本基本方針を定めます。

2.カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客さま、取引の相手方その他の当社の事業に関係する方からの言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

なお、正当なご意見、ご要望およびご指摘については、これまでと変わらず誠実に対応します。

3.対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、次のようなものがあります。

- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する言動
- ・威圧的な言動や土下座等の過度な謝罪の要求
- ・合理的な理由のない商品交換、金銭補償その他の過剰な要求
- ・同じ要求の繰返し、長時間の拘束、居座り等の執拗な言動
- ・差別的または性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、つきまとい、プライバシーの侵害
- ・撮影、録音または SNS 等への投稿・拡散を手段として、不当な要求を受け入れさせようとする行為
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

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。個別の行為については、要求内容、言動の態様、継続性および従業員への影響等を踏まえて総合的に判断します。

4.カスタマーハラスメントへの対応

当社は、皆さまからのご意見やご要望について、事実関係を確認した上で、誠実かつ合理的な話合いによる解決に努めます。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然と対応し、状況に応じて、対応の中止、退去のお願い、商品・サービスの提供または取引のお断り等の措置を講じることがあります。

また、悪質な行為や犯罪に該当する可能性のある行為については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、適切に対処します。
当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、従業員への教育、相談・報告体制の整備および被害を受けた従業員への必要な配慮を行います。

5.皆さまへのお願い
当社は、今後も皆さまから寄せられる声を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。
皆さまと当社の従業員が相互に人格と尊厳を尊重し、安心して商品・サービスをご利用いただける環境を維持するため、本基本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日　2025 年 5 月 1 日