

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、地域に根差した公共性の高い活動を行う企業として、安全で快適なサービスを提供し、生活のあらゆる場面でお客様等のお役に立つ企業を目指しております。同時に、この実現のためには、当社で働く従業員一人ひとりが明るく笑顔でサービスを提供することができる環境を整えることが大切であると考えております。

近年の社会情勢を鑑み、万が一お客様等からの過度な要求や不当な言動があった際、組織として適切に対応するために、本方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義について

お客様等からの要求・言動のうち、要求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、その手段・態様によって当社の従業員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントと考えられる行為例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

① 時間的拘束型

長時間にわたり、お客様等が従業員を拘束する、居座りをする、電話をする。

② リピート型

理不尽な要求について、繰り返し電話やメールで問い合わせをする、または面会を求めてくる。

③ 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる。「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

④ 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

⑤ 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等従業員を怖がらせる行為をとる。

「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等ブランドイメージを下げるような脅しをかける。

⑥ 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。文書等での謝罪や土下座を要求する。

⑦ 職場外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外であるお客様等の自宅や特定の喫茶店等に呼びつける。

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

⑨ セクシュアルハラスメント型

従業員の身体を触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動や食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・お客様等への適切な対応ができるよう業務知識その他の必要な従業員教育を実施してまいります。
- ・お客様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客様等への対応を中止またはお断りさせていただくことがあります。
- ・また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、組織として厳正に対処させていただくことがあります。

4. お客様等へのお願い

当社といたしましては、引き続き安全で快適なサービスを提供してまいります。今後万が一、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為がありましたら、本方針に沿って対応してまいりますので、どうぞご理解とご協力を宜しくお願い申し上げます。

2026 年 9 月

祐徳自動車株式会社