

カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客さまへ

日産プリンス秋田販売では、お客さまより頂戴するお声やご意見を参考に、お客さまにご満足いただける質の高いサービスのご提供に取り組むためには、従業員一人ひとりが安全で尊重される職場環境が欠かせないと考えています。そのためにも「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し、今後も継続的に質の高いサービスをご提供に努めてまいります。

〈カスタマーハラスメントの定義〉

お客さまからの言動・要求等が当該内容の妥当性に欠けるもの、または要求実現の手段・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もの。

〈対象となる行為〉

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的言動、土下座の要求
- ・継続的(くり返し)、執拗な(しつこい)言動
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

〈カスタマーハラスメントへの対応〉

- ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客さまへの対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものや犯罪行為と判断される場合は、すみやかに警察へ連絡するか弁護士と連携するなど厳正な対応を行います。

〈お客さまへのお願い〉

多くのお客さまにおかれましては、上記のような事案はございませんが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

日産プリンス秋田販売