

お客様各位

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社日産サテリオ埼玉（以下は「当社」という）は、自動車ディーラーとしてお客様からの信頼や期待に応える事で、より高い満足を提供することを心掛けております。

一方で当社をご利用いただく一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力等で従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、安全で安心した働きやすい職場環境の悪化を招いてしまうこととなります。

当社では従業員の人権を尊重し安全な職場環境を確保するために、常識を超える要求や言動に対しては誠意を持って対応しつつも毅然とした対応し、このようなカスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組んでまいります。

カスタマーハラスメントの定義

①職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

対象となる行為

- ・暴行、傷害、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- ・暴言、脅迫、威圧、侮辱、中傷、名誉毀損、人格を否定する言動、土下座等の謝罪方法の強要などの精神的な攻撃
- ・同じ要求等の繰り返しによる時間的、場所的拘束的な言動
- ・商品又はサービスと関係のない要求、過剰サービスや対応の要求、不当な商品交換、返金、金銭補償
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報、写真、音声又は映像の投稿・公開
- ・従業員に対するつきまとい、待ち伏せ、性的な言動、私生活への干渉その他のプライバシーを侵害する行為
- ・その他、従業員の安全若しくは就業環境又は店舗の正常な運営を害する行為

対応方針

対象となる行為があったと当社が判断した場合はお客様とのお取引や応対をお断わりする事がございます。悪質な場合は、管轄警察や弁護士等の外部専門家に相談の上、厳正に対処いたします。