

日本カーソリューションズ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「私たちは、モビリティに係わるソリューションの提供を通じて、お客さまの信頼と自らの持続的成長を追求するとともに、社会・経済の発展と環境保護に貢献します。」と企業理念を定め、お客さまの要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客さまの要求や言動の中には、社員等(社員のほか当社で就業するすべての従業員、派遣労働者、取引先等の従業員等、以下同じ)の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社員等の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員等の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

社員等の安全な就業環境を確保することで、社員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつなげると考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、当該手段・態様により、当社社員等の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）、威圧的言動
 - 過度な謝罪要求（土下座等）
 - 継続的な、執拗な言動
 - 拘束的な行動（不退去、長時間の電話、居座り、監禁、同じ説明の執拗な要求）
 - 当社関連施設への無許可立入
 - 社員等の同意のない映像・写真等の撮影及び当社関連施設に係る無許可撮影・録音等
 - 差別的な言動
 - 性的な言動
 - 社員等個人への攻撃・要求
 - 社員等の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、映像、音声を含む）
 - 不合理または過剰なサービス提供の要求
 - 正当な理由のない商品・サービス・金銭の要求
- ※ 上記行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメント行為への対応

- カスタマーハラスメントと認められる行為が生じた場合は、組織として毅然とした姿勢で対応し、必要により商品・サービスの提供やお客さま等への対応等を取り止めることがあります。
- 当該行為が悪質なもの、もしくは犯罪にあたるものは、警察、弁護士と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

4. 当社社員等への対応

- カスタマーハラスメントの被害に遭った社員等の安全確保を図り、心身のケアに努めるとともに、再発防止策を講じます。
- 相談窓口の設置・運用や警察・弁護士との連携方法を含むカスタマーハラスメントへの対応手順を定め、その周知を図ります。
- 当社社員等がお客さま等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、教育を継続します。

以上