

# 愛知ダイハツ株式会社

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 策定目的

当社は、「全社員でお客様を大切にする」の経営理念のもと、社員一人一人がお客様に寄り添った対応を実践することで、すべてのお客様が、安心・安全なカーライフを送っていただけますよう、日々、業務に取り組んでおります。また、お客様からいただくご意見、ご要望は信頼関係を構築する上で欠かせないものと考え、真摯に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。

同時に、全社員の人権や個性、価値観を尊重し、心身ともに安心して働ける環境を整備することも欠かせないものだと考えております。しかしながら、一部のお客様による心無い言動により、職場環境が悪化する事案も発生しております。

このような実情を踏まえ当社は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、社員の職場環境の維持とお客様との良好な関係性構築の礎とさせていただくことといたしました。

これからもお客様に寄り添い、ご期待に沿えますよう努めてまいります。今後とも、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先様を含む）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為の手段・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、労働者の就業環境が害されるものを定義といたします。

#### 要求の内容が妥当性を欠く一例

- ・当社の提供する商品・サービスに瑕疵、過失が認められない
- ・要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない

#### 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の一例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・恫喝、罵声などの威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・土下座の要求
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

● カスタマーハラスメントに類する行為となり得る具体事例 ●

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none"> <li>・1時間を超える長時間の拘束、居座り</li> <li>・長時間の電話</li> <li>・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・難癖をつけた代金の返金要求</li> <li>・制度上対応できないことへの要求</li> <li>・契約内容を超えた過剰な要求</li> </ul>
リピート型	セクハラ
<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に来店し、その都度クレームを言う</li> <li>・度重なる電話</li> <li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の従業員へのつきまとい</li> <li>・従業員へのわいせつ行為や盗撮</li> </ul>
暴言	SNS への投稿
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言で執拗に責め立てる</li> <li>・店内で大きな声をあげて秩序を乱す。</li> <li>・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開)</li> <li>・会社、社員の信用を毀損させる行為</li> </ul>
対応者の揚げ足取り	脅迫
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応での揚げ足取り</li> <li>・自らの要求を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。</li> <li>・こちらの落ち度に対しての一方的なクレーム</li> <li>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脅迫的な言動、反社会的な言動</li> <li>・殺す、物を壊すといった発言による脅し</li> <li>・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し</li> </ul>
権威型	その他
<ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用した暴露、特別扱いの要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所、工場への不法侵入</li> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> </ul>

## カスタマーハラスメントへの対応

### (社内対応)

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適正な対応の為、警察や弁護士などと連携します。

### (社外対応)

- ・事案が発生した場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・当社としてカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を打ち切り、以後のお取引をお断りする場合があります。

## お客様へのお願い

- ・当社は、すべてのお客様に安心、安全なカーライフを送っていただけますよう、社員全員がお客様に寄り添った対応の実践に取り組んでまいります。万一、お客様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、本方針に沿って対応いたします。ご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025年4月策定