

カスタマーハラスメントに対する基本方針

群馬日産自動車株式会社（以下は「当社」という）は、お客様にご満足をお感じいただけるサービスの提供を目指しておりますが、お客様対応の際に、顧客または取引先などの優越的な立場を利用し、ご自身のご要望を実現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超える行為（下記のとおりですが、これに限りません）と当社が判断した場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。

更に、当社が悪質と判断した場合には、当社社員の心と身体を守るため、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

カスタマーハラスメントと定義する行為

- ・道路運送車両法、保険業法、商法など、当社の業務に関わる法規に反する、あるいは法規に抵触する恐れがある要求や行為により、社員の就業環境が害される場合
- ・身体的・精神的な攻撃
- ・誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（SNSなど含む）
- ・侮辱、個人を傷つける行為
- ・威圧的な言動
- ・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかす脅し
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・同様な内容を繰り返す要求。
- ・要望が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・拘束的な行動
- ・合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）
- ・合理性のない場所への呼び出し
- ・過剰または、不合理な要求
- ・合理性のない謝罪の要求
- ・優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求
- ・当社社員に関する解雇、異動など社内罰則の要求

- ・合理性のない商品交換、金銭保証、提供していないサービスの提供の要求
- ・その他、ハラスメント行為
- ・プライバシーを侵害する行為
- ・店舗内および社員を、管理責任者の許可を得ずに写真や動画を撮影する、いわゆる「施設管理権」「肖像権」の侵害にあたる行為
- ・セクシャルハラスメントなどハラスメント行為
- ・その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

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教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応を構築します。
- ・必要に応じて社内を設置しているお客様相談窓口を活用します。

【社外対応】

- ・お客様のお立場に立った、丁寧な対応に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした対応でお客様に理解を求めます。
- ・上記で解決しない場合には、予告なく対応を中止させていただきます。

お客様へのお願い

当社は、お客様と当社の社員が、同じ群馬県という基盤の上で、豊かで潤いのある生活が築けるよう、当社が営む事業をとおして地域社会に貢献して参ります。

既に多くのお客様に遵守いただいているところですが、引き続きご理解とご協力をいただけますようお願い申し上げます。