

# 北海道日野自動車株式会社

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

私たち北海道日野自動車株式会社は、「すべてのハラスメント行為を断固として許さない」という強い決意と覚悟をここに表明します。当社で働くすべての従業員、そして当社と関わりを持ってくださっているすべての皆様との関係において、人格や尊厳を尊重した行動を徹底し、ハラスメント行為の無い会社を目指します。

特にカスタマーハラスメント行為につきましては、以下のとおり方針を定め取り組みを実施していきます。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに『お客様からのクレーム・言動のうち、お客様の要求内容の妥当性が認められないもの、又はそ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、当社で働く従業員の就業環境が害される恐れがあるもの』をカスタマーハラスメントの定義としております。

### 2. 主なカスタマーハラスメントに該当する行為

(※対象は以下の行為のみに限定されるものではありません)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 身体的・精神的な攻撃          | <input type="checkbox"/> 暴力・暴力的行為、セクハラの言動、侮辱、人格の否定、差別的な発言                                                                                                                                                                          |
| 威圧的な言動              | <input type="checkbox"/> 罵声、恫喝、謝罪や土下座の要求<br><input type="checkbox"/> マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し                                                                                                                         |
| 継続的・執拗な言動           | <input type="checkbox"/> 何度もくり返し同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為<br><input type="checkbox"/> 度重なる電話やメール等での連絡<br><input type="checkbox"/> 従業員へのつきまとい行為                                                                                         |
| 拘束的な行動              | <input type="checkbox"/> 電話や対面での長時間の拘束<br><input type="checkbox"/> 不当な居座り                                                                                                                                                          |
| 正当な理由のない要求          | <input type="checkbox"/> 当グループの商品・サービスの内容とは関係がない要求<br><input type="checkbox"/> 納期・価格に関する不当な圧力<br><input type="checkbox"/> 金銭、商品、サービスに対して特別扱いの要求<br><input type="checkbox"/> 正当な理由のない謝罪の要求<br><input type="checkbox"/> 法令に違反する内容の要求 |
| プライバシー侵害・名誉棄損にあたる言動 | <input type="checkbox"/> 従業員のプライバシーを侵害する行為<br><input type="checkbox"/> 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為<br><input type="checkbox"/> SNS 等への会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿                                                                                 |

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

#### 【社内対応】

- 相談窓口を設置し、従業員のサポート体制を構築、運用します
- 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・研修を実施します
- 事例の共有及び、方針・対応策・研修等の定期的な見直しを行い再発防止に努めます

#### 【社外対応】

- 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さまにご理解を求めます
- カスタマーハラスメントが確認された場合は、残念ながら対応を中断し、お客様とのお取引やサービスの提供をお断りさせていただくことがあります
- 悪質な場合には、適切に対応するため、警察・弁護士など外部専門家と連携させていただくことがあります

当社は、お客様からのご意見・ご要望に対し、誠意をもって対応し、お客様とのよりよい関係を築き、より品質の高いサービスを提供できますよう尽力して参ります。