

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

当社は、お客様に安心・安全なカーライフを提供することを使命とし、日々サービスの向上に努めております。その実現には、サービスを支えるスタッフの尊厳と働きやすい環境が守られていることが不可欠です。近年、社会通念を逸脱した不当な要求や言動によって、スタッフが精神的・身体的な苦痛を受ける事例が増加しています。これらの行為は「カスタマーハラスメント」として、企業として毅然とした対応が求められます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または手段・態様が社会通念上不相当であり、スタッフの就業環境を害し、又はその心身の安全もしくは健康に重大な悪影響を及ぼすおそれのある行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

【対象となる行為】（例示であり、記載の行為に限定しません）

身体的・精神的な攻撃：暴言、侮辱、名誉毀損、SNS等での誹謗中傷

威圧的な言動：恫喝、脅迫、マスコミ・SNSへの暴露をほのめかす行為

執拗な要求：同様の要求を繰り返す、言葉尻を捉える行為

拘束的な行為：長時間の拘束、業務時間外の対応要求

過剰・不合理な要求：不当な謝罪要求、特別扱いの要求、スタッフの異動・解雇要求

その他のハラスメント行為：差別的・性的な言動、プライバシー侵害など、当社が合理的な根拠に基づき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

【対応方針】

事前対応：カスタマーハラスメントに関する知識、対処法などを定めたマニュアルを整備し、全スタッフに周知します。

発生時対応：カスタマーハラスメントと判断される行為には、組織的に対応し、必要に応じてサービス提供の中止や法的措置を講じます。

スタッフの保護：被害を受けたスタッフには心身両面のケアを行い、安心して働ける環境を整備します。

【お客様へのお願い】

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、サービス提供をお断りする場合がございます。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年7月1日制定

西日本フリース株式会社