

2026 年 10 月 1 日

当社のカスタマーハラスメントに関する考え方

上尾三菱自動車販売株式会社
代表取締役 大谷 勝治

1. 基本方針

当社はお客様に安心して店舗をご利用いただける環境を提供するとともに、従業員が安全かつ健全な職場で業務に従事できることを重要な責務と考えております。

お客様からのご意見やご要望には誠実に対応し、サービス品質の向上に努めて参ります。

一方で、従業員の人格や尊厳を損なう行為、過度な要求、威圧的な言動など、適切な業務遂行を妨げる行為に対しては、企業として毅然とした姿勢で臨みます。

当社は、お客様と従業員が互いに尊重し合い、安心してコミュニケーションできる環境を維持するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組み、必要な場合には適切な措置を講じます。

2. カスタマーハラスメントの具体例

当社では、以下のような行為を「カスタマーハラスメント」と捉え、従業員の心身の安全性を損なうものとして防止に努めています。

・暴言・威圧的な言動

大声での叱責、威嚇、侮辱、人格否定など。

・過度な要求・長時間の拘束

業務範囲を逸脱し要求、同内容の過度な反復、長時間にわたる拘束。

・不当なクレームの反復

事実と異なる主張の繰り返し、目的を逸脱したクレーム行為。

・従業員個人への執拗な連絡

店舗窓口を介さず、個人宛への過度な連絡や詮索。

・SNS・インターネット上での誹謗中傷

事実に基づかない投稿、従業員や会社への名誉棄損行為。

・店舗外での迷惑行為

他のお客様の利用を妨げる行為、危険行為、執拗なつきまとい。

3. 当社の対応

カスタマーハラスメントが疑われる行為を確認した場合、当社は事実に基づき以下の措置を講じます。

- ・行為の中止依頼・注意喚起

冷静なコミュニケーションを促し、行為の改善をお願いする。

- ・担当者の変更・複数名での対応

状況に応じて担当者を変更し、必要に応じて複数名で対応する。

- ・店舗責任者による対応

責任者が状況を確認し、適切な対応方針を判断する。

- ・対応の中断・退店のお願い

業務遂行が困難の場合、対応を中断し、退店をお願いすることがある。

- ・電話・メール等の連絡制限

不当な連絡が続く場合、連絡手段の制限を行うことがある。

- ・取引・契約の中止またはお断り

悪質な場合、今後の取引を中止またはお断りすることがある。

- ・警察・弁護士等の外部機関への相談

暴力・脅迫・名誉棄損など法令に抵触する行為がある場合、関係機関へ相談する。

4. お客様へのお願い

当社は、お客様と従業員とが互いに尊重し合い、安心してコミュニケーションできる環境づくりを大切にしています。

- ・お困りごとや不明点は、遠慮なく店舗スタッフへご相談ください。
- ・ご意見・ご要望は誠実に対応し、改善に努めてまいります。
- ・他のお客様のご利用や、従業員の安全な業務遂行にご配慮いただけますと幸いです。

お客様と従業員が共に安心できる店舗運営のため、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

5. 本方針の位置づけ

本方針は、上尾三菱自動車販売株式会社の企業行動指針の一部として策定し、従業員教育・店舗運営・お客様対応の基準として継続的に運用してまいります。