

カスタマーハラスメントに関する考え方について

総武三菱自動車販売のお客様に対する考え方

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、より高い満足を提供することを目標に取り組んでいます。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、社会通念上の範囲を超えて対応出来かねる内容を執拗に要求するものや、従業員の人格を否定する言動・暴力・ハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は職場環境の悪化を招く問題であると考えます。

わたしたちは、従業員の人權を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

また、これらの行為を受けた際は、以降のお客様対応をお断りさせていただく場合があります。特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士など外部機関・専門家と連携し、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの対象と考える行為

お客様からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても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り、従業員の就業環境が害される恐れがあるもの

- ・ 暴行・傷害等の身体的な攻撃行為、器物の破損行為
- ・ 暴言・怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な脅迫行為
- ・ ストーカー・プライバシーの侵害・セクシャルハラスメント等による迷惑行為
- ・ 人格の否定・名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷・名誉棄損・侮蔑行為
- ・ 社会通念上過剰なサービスや対応の要求や、合理的な理由のない謝罪要求行為
- ・ 同じ要求等の繰り返しや言葉尻を捉えた時間的・場所的拘束行為
- ・ SNSやインターネットを利用した上記の各種行為、及びそれらの情報の拡散や漏洩をほのめかす行為

※上記記載の「行為」には、実際の発言や行動の他、電話での発言、様々な媒体を通じた意志の伝達を含みます

※あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません