

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

弊社は、「いいものを大切に 真心込めて出来るだけ安く 車を通じて生涯のお付き合い」を経営理念として、お客様からのご要望・ご期待にお応えすることを第一と考え、日々活動しております。お客様・従業員がともに喜びを感じられる対応をご提供し続けるために、社会通念や合理的範囲を逸脱した要求や従業員への不当な言動などの行為に対する基本的な方針を定めました。

2. 弊社が考える「カスタマーハラスメント」の定義

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要求を実現するための手段や状況が一般常識的に不適切であり、従業員の就業環境が害されるもの。

3. 対象となる行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、やむを得ずお客様とのお取引やお客様対応をお断りすることがあります。
- ・悪質かつ継続的な行為については、警察や弁護士など外部機関と連携し、適切に対処いたします。

2026 年 1 月策定

株式会社ナオイオート／株式会社ナオイ