

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様一人ひとりとの誠実な関係を大切にし、安心してクルマをお買い求め・ご利用いただけるよう、日々サービスの向上に努めています。

その一方で、スタッフが安心して働ける職場環境を守ること、会社の重要な責務であると考えています。

厚生労働省のカスタマーハラスメント防止指針を踏まえ、当社は次の方針を定めました。

1. お客様の声を大切にします

商品・サービスの品質、接客、業務運営に関するご意見・ご要望・苦情は、改善のための大切な情報として、真摯に受け止め、対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

次のような行為には、毅然と対応します

- ・従業員に対する暴力、暴言、脅迫
- ・性的な言動など、従業員の人格や尊厳を傷つける言動
- ・執拗な要求、長時間にわたる電話や居座りによる拘束
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・商品・サービスと無関係の要求、社会通念上妥当な範囲を大きく超える損害賠償要求
- ・SNS・インターネット上への誹謗中傷、嘘・事実と異なる情報の拡散による脅し
- ・従業員のプライバシーに関わる要求、盗撮・無断撮影・録音
- ・従業員への処分（解雇など）の要求

※上記記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応について

これらに該当すると判断した場合は、会社として事実関係を確認したうえで、警察への通報、法的措置の検討、販売・サービスの提供の中止、来店の制限などの対応を取ることがあります。判断にあたっては経緯や事情を総合的に考慮し適切に対応させていただきます。

4. お願い

すべてのお客様に安心してご来店いただくために、社会通念に基づいたご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日

ネットヨタ愛媛株式会社