

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

日産プリンス長野販売株式会社（以下は「当社」という）は、お客様にご満足をお感じ頂けるサービスの提供を目指しておりますが、お客様対応の際に、顧客または取引先などの優越的な立場を利用し、ご自身のご要望を実現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超える行為（下記の通りですが、これに限りません）と当社が判断した場合、対応をお断りさせて頂く場合がございます。

更に、当社が悪質と判断した場合には、当社社員の心と身体を守る為、警察・弁護士等に連絡の上、適切な対処をさせていただきます。

## カスタマーハラスメントと定義する行為

- ・道路運送車両法、保険業法、商法など、当社の業務に関わる法規に反する、あるいは法規に抵触する恐れがある要求や行為により、社員の就業環境が害される場合
- ・身体的、精神的な攻撃
- ・誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（SNS など含む）
- ・侮辱、個人を傷つける行為
- ・威圧的な言動
- ・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
- ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し
- ・継続的（繰り返される）な、執拗（しつこい）な言動
- ・同様な内容を繰り返す要求
- ・要望が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・拘束的な行動
- ・合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）
- ・合理性のない場所への呼び出し
- ・過剰または、不合理な要求
- ・合理性のない謝罪の要求

- ・優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求
- ・当社社員に関する解雇、異動など社内罰則の要求
- ・合理性のない商品交換、金銭保証、提供していないサービスの提供の要求
- ・その他、ハラスメント行為
- ・プライバシーを侵害する行為
- ・店舗内および社員を管理責任者の許可を得ずに写真や動画を撮影する、いわゆる「施設管理権」「肖像権」の侵害にあたる行為
- ・セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為
- ・その他当社が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

## カスタマーハラスメントへの対応

### 【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応を構築します。
- ・必要に応じて社内を設置しているお客様相談窓口を活用します。

### 【社外対応】

- ・お客様のお立場に立った、丁寧な対応に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした対応でお客様に理解を求めます。
- ・上記で解決しない場合には、予告なく対応を中止させていただきます。

### お客様へのお願い

当社は、お客様と当社の社員が、同じ長野県という基盤の上で、豊かで潤いのある生活が築けるよう、当社が営む事業を通して地域社会に貢献して参ります。

既に多くのお客様に遵守頂いているところですが、引き続きご協力を頂けますようお願い申し上げます。