

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

[日産プリンス新潟販売株式会社]（以下は「当社」という）は、自動車を通してお客さま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、お客さま対応の際に、お客さまがご自身の要望を表現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超える行為（以下の通りですが、これに限られません）があった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、当社社員の心と身を守るため、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

当社が、カスタマーハラスメントと考える具体的な行為は以下の通りです。

- 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（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- 同様な内容を繰り返す要求
- 通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足を取る）行為
- 拘束的な言動
- 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、ハラスメント行為全般
- プライバシーを侵害する行為
- 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、社内に設置しているお客様相談窓口を活用します。

【社外対応】

お客さまのお立場に立った、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さまに理解を求めます。

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。

～お客さまへお願い～

当社は、お客さまと当社の社員が、同じ地域の中で、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まいりたいと考えております。

本方針の趣旨については既に、多くのお客さまにご理解・遵守いただいております。感謝申し上げます。

引き続きご理解・ご協力下さいますようお願い申し上げます。なお併せて、当社従業員や提供する商品・サービス等について、至らぬ点や不備などがございましたら、どうぞ遠慮なくご指摘いただきますようお願い致します。お客さまの声をもとに、より大きなご満足を提供できるよう、社員一同真摯に改善に取り組んでまいります。