

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

制定日：2025年2月1日 / 改訂日：2026年10月1日（第2版）

根拠法令：改正労働施策総合推進法（令和7年法律第63号） 2026年10月1日施行

日産プリンス新潟販売株式会社（以下「当社」という）は、自動車を通してお客さまにご満足を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

【法令上の定義】次の3つの要件をすべて満たす行為をカスタマーハラスメントといたします。

- ① 顧客、取引先、施設の利用者その他の当社の事業に関係を有する者の言動であって
- ② 業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超え
- ③ 当社の労働者の就業環境を害するもの

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

※該当するか否かの最終判断は会社が行い、従業員個人に判断の責任を負わせません。

【カスタマーハラスメントに該当しないもの】

お客さまからのお申し出のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。

客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なお申し出であり、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害のある方からの合理的配慮を求めるお申し出や、障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正を求めるお申し出は、それ自体をカスタマーハラスメントとはみなしません。

（関係法令：消費者基本法、障害者差別解消法）

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。

相談窓口をあらかじめ社内およびグループ内に定め、全従業員に周知します。

相談窓口の担当者に対しカスタマーハラスメント対応（聴取の技法・二次被害の防止・エスカレーションの判断）の周知を実施します。

事案発生時は、店舗内カメラ映像・通話録音・SNS 投稿等の記録を速やかに保全し、関係者からの聴取とあわせて事実関係を正確に確認します。

被害を受けた従業員に対し、対応者の交代、複数名対応への切替え、行為者との引き離し、産業医面談、特別休暇、配置転換等の配慮措置を講じます。

相談者等のプライバシーを保護し、相談したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行うことは一切ありません。

【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。

【当社従業員が「行う側」にならないために】

当社は、従業員が仕入先・保険会社・協力会社等の取引先の労働者に対し、優越的な立場を背景とした過大要求・暴言・過度な叱責等のカスタマーハラスメントを行わないよう、必要な措置を講じます。当社従業員による行為が疑われる場合、取引先から事実確認等に必要な措置について協力を求められた際は、これを実施します。

【求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止】

改正労働施策総合推進法により、2026 年 10 月 1 日から、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置も同時に義務化されます。当社は、採用面接・就職説明会・インターンシップ・職場訪問等において、性的な言動により求職者等の求職活動が阻害されることのないよう、対応ルールを定め、相談窓口を求職者等にも周知します。

【特に悪質な行為への対処】

社員の安全を最優先し、行為の悪質性に応じて次の段階的措置を講じます。

第 1 段階 警告 行為の中止を求め、応じない場合は対応を打ち切る旨を明示します。

第2段階 商品の販売・サービス提供のお断り

第3段階 店舗・施設への出入りのお断り（全拠点で情報を共有します）

第4段階 警察への通報（暴行・脅迫・威力業務妨害・器物損壊等に該当する場合）

第5段階 弁護士を通じた法的措置（損害賠償請求・仮処分・刑事告訴）

～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ます。

既に、多くのお客さまに遵守頂いているところですが、引き続きご理解とご協力を下さいますよう宜しくお願い申し上げます。

【代表者メッセージ】

お客様は大切です。しかし、それ以上に社員は大切な家族です。

理不尽な要求には毅然と対応し、社員を守り抜くことが会社の責任であると考えます。

本方針は、経営の責任において全社で徹底します。

日産プリンス新潟販売株式会社 代表取締役社長 町田 一越