

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

弊社は、地域の中で存在意義を模索し、社会の変化と共に形を変えながら燃料販売や自動車整備業を続けてまいりました。そして、弊社従業員は「明るく元気に どうせやるなら楽しく」をモットーにいつでもお客様に対して明るく笑顔のある接客をするよう努めております。

一方で、ごく一部ではございますが、お客様からのご意見やご要望の中には、社会通念・常識の範囲を超えるものもございます。こうした不当な要求や言動は、弊社従業員の心身を傷つける行為であると共に店舗の正常な運営に支障をきたし他のお客様へご迷惑をお掛けしてしまう可能性があります。

弊社では、「カスタマーハラスメント基本方針」を策定することで、従業員の就業環境を整備し、お客様にとっても安心してご利用いただける店舗運営を目指してまいります。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【カスタマーハラスメントの対象となる主な行為】

以下の記載は一例であり、これらに限るものではありません。

- (1) お客様の要求内容が妥当性を欠くもの
 - ・弊社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - ・要求の内容が弊社の提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
- (2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの
 - ・暴行・傷害等の身体的な攻撃、商品・備品の損壊
 - ・怒声・罵声を浴びせるなどの威圧的な言動、脅迫、暴言、土下座の強要
 - ・継続的で執拗な言動
 - ・長時間の拘束、長時間の電話などの拘束的な言動・差別的な言動
 - ・合理性や妥当性のない商品交換・金銭補償・謝罪の要求
 - ・従業員の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
 - ・会社・従業員の信用を棄損させる内容等の SNS 等への投稿

カスタマーハラスメントへの対応

従業員個人の対応とせず、上長及び本社管理部門が連携して組織的に対応いたします。

対応に緊急を要する場合や民事・刑事の法的措置をとる必要がある場合は、弁護士、警察等の専門家に相談・連絡・通報いたします。

お客様へのお願い

多くのお客様には、弊社サービスにご満足いただきご利用いただいております。今後もお客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、企業として更なる成長を目指してまいります。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。