

カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

2025 年 10 月 20 日 制定

伊豆大島レンタカー

近年、お客さま等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントが社会的に問題となっています。カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然とした対応を行い、従業員にとって健康で安全な職場を確保することで、お客さまに対して質の高いサービスを提供すべく、ここにカスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

(該当する具体例)

- 〔1〕身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 〔2〕精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 〔3〕威圧的な言動・土下座の要求
- 〔4〕継続的な言動、執拗な言動、拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 〔5〕差別的な言動、性的な言動
- 〔6〕従業員個人への攻撃、要求
- 〔7〕許可のない従業員や施設の撮影
- 〔8〕SNS／インターネットへの投稿(写真、音声、映像、従業員名等の公開)・誹謗中傷
- 〔9〕その他のハラスメント行為

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、対応の打切り、警察・弁護士等への相談のうえでの法的措置を含めて、毅然とした対応を行います。

また、従業員のための相談対応体制の整備や対応方法・手順の策定、社内対応ルールの従業員等への教育・研修を行います。

以 上