

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社シュテルン神戸西は、誠の精神「人道を重んじ、誠実に努め、お客様、社員、ステークホルダーの幸福を追求し、社会の平和・発展に寄与します」を経営理念とし、自動車ディーラーとしてお客様からの信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けております。

一方で、弊社をご利用いただく一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力等で従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くこととなります。

従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応し、このようなカスタマーハラスメントに対して以下の基本方針を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

2022 年 2 月に厚生労働省が発行した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、株式会社シュテルン神戸西ではカスタマーハラスメントの対象となる行為を下記の通り定義いたします。

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 個人に対する暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求
- 個人の人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- 過剰又は不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- 弊社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
- 社会通念上不合理又は過剰な要求（商品交換の要求、金銭保証の要求、謝罪の要求）
- 過剰な時間的、場所的拘束（居座り、監禁）
- 過剰な繰り返し行為（電話、メール等）
- 弊社従業員に対してのプライバシー侵害行為
- 性的な言動、行動
- SNSやインターネット上での誹謗中傷（画像、音声、動画を含む）
- 脅迫行為等

カスタマーハラスメントへの対応

- 従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施いたします。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員へのフォローをいたします。
- 適切な対応のために、警察や弁護士など専門的な知識を有する外部機関と連携いたします。

● 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引やお客様対応をお断りする場合がございます。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく弊社をご利用いただいておりますが、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、本方針に従って対応いたしますので、ご理解、ご協力を宜しくお願いいたします。

今後も多くのお客様に支持され、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025年8月21日

株式会社シュテルン神戸西