

# お客様との健全な関係づくりとサービスの提供のために (カスタマーハラスメントに対する方針)

## 【基本方針】

京都ダイハツ販売株式会社（以下、「当社」）は、地域の皆様に愛される企業を目指し、お客様に寄り添ったサービスの提供を心がけております。

しかしながら、一部のお客様からの常識を超えた要求や言動により、従業員の人格を否定または尊厳を傷つけるものが見受けられます。

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ものであり、従業員の人権を尊重し守るために当社としては毅然とした態度で対応致します。

今後もお客様からの期待にお応えし、質の高いサービスの提供を続けさせて頂くためには当社で働く全ての社員が、いきいきと安心して働ける職場環境を整える事が重要だと考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下の通り策定しました。

## 【カスタマーハラスメントについて】

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において定義のとおり、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるものを当社でもカスタマーハラスメントと捉えます。

## 【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

- ・時間拘束型 、 リピート型
- ・暴言型 、 暴力型
- ・威嚇型 、 齧迫型 、 権威型
- ・SNSやインターネット上の誹謗中傷型
- ・セクシャルハラスメント型
- ・合理的かつ正当な理由のない金銭的 requirement や謝罪の要求 、 契約に基づかない返金やサービス提供の要求など
- ・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

※上記は、一例でありこれらに限られるものではありません。

## 【対応について】

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関する事については、内容を正確に把握するため電話や会話の録音をさせていただく場合があり、録音内容は当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引の中止を行うなどの対応をいたします。
- ・当社が悪質行為、犯罪行為と判断した場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処します。
- ・従業員に対し、カスタマーハラスメントに対する知識及び対処方法などの研修を実施します。

2026年1月

京都ダイハツ販売株式会社