

カスタマーハラスメントに対する方針

弊社のミッションである「まちのクルマ屋」は、従業員一人ひとりの情熱と誠実な対応によって支えられています。

企業理念「Growing Together」の精神に基づき、私たちはお客様の安全はもちろんのこと、誰かの尊厳が犠牲になる関係性を良しとしないという立場から、従業員の安全と尊厳を守ることを固く宣言します。

その姿勢を守るため、万が一お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合における基本的な方針を定めています。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・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、当社で働く全ての従業員の就業環境が害される恐れがあるもの。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 継続的な執拗な言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動(人種・国籍・性別等を理由とする差別的言動、人権侵害的な言動)
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃や要求
- 従業員の個人情報やSNSやインターネット上に投稿する行為(文書・画像・音声・動画等の公開)
- 過剰なサービスの要求
- 不当な金銭、謝罪、土下座等の要求

上記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。

対応姿勢

当社がカスタマーハラスメントに該当する言動と判断した場合、お客様への対応を中止又はお断りすることがあり、さらに、当該行為が悪質であると判断した際は、警察・弁護士等の外部専門家と連携して厳正に対処いたします。

全てのお客様へ変わらぬ安心とサービスを提供し続けるため、この宣言にご理解を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年9月25日

IDOM Inc.