

～お客様とのよりよい関係づくりと 従業員の働きやすい環境のために～

お客様へのお願い

株式会社スズキ販売宇都宮東は、お客様からいただくご意見・ご要望・ご指摘を、サービス品質の向上につながる大切なものと考え、誠実かつ適切な対応に努めております。

一方で、お客様等からの言動の中には、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の尊厳や安全を損ない、就業環境を害するものがあります。

当社は、お客様に継続して質の高いサービスを提供するためには、従業員が安心して働くことのできる環境を守ることが重要であると考え、カスタマー・ハラスメントに対して以下の方針に基づき対応いたします。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

当社では、職場において行われる顧客、取引先その他当社の事業に関係する方からの言動であって、当社従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、それによって従業員の就業環境が害されるものを、カスタマー・ハラスメントとして取り扱います。電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われるものも含まれます。

2. 対象となる行為の例

- ・暴行、傷害、物を叩く・投げる等の身体的な攻撃
- ・暴言、脅迫、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する言動、大声・威圧的な態度
- ・長時間の拘束、居座り、不退去、執拗な電話・連絡、同一または類似要求の反復
- ・土下座、過度な謝罪、謝罪文、従業員の処分・解雇等の要求
- ・正当な理由のない値引き、返金、商品交換、無償修理、代車その他サービスの要求
- ・当社に責任のない車両の故障・損傷等について、修理費用や損害の負担を一方的に要求する行為
- ・契約内容・保証内容・通常サービスの範囲を著しく超える要求、実現困難な納期・修理期間等の強要
- ・従業員個人への攻撃、つきまとい、待ち伏せ、私生活への過度な干渉
- ・従業員の氏名、写真、映像、音声、個人情報等の不適切な公開・拡散
- ・SNS・口コミサイト等への投稿や低評価等を示唆して不当な要求を行う行為
- ・当社または従業員について、虚偽情報や誹謗中傷を投稿・拡散する行為
- ・整備工場、事務所その他立入制限区域への無断立入り、退去要請に応じない行為
- ・性的・差別的な言動その他従業員に著しい精神的苦痛を与える行為
- ・その他、要求内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

3. 当社の対応

正当なご意見、ご要望、ご指摘および苦情については、これまでと変わらず真摯に受け止め、事実関係を確認したうえで適切に対応いたします。

一方、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全および就業環境を守るため、対応を中止することがあります。また、行為の内容、程度、継続性、悪質性等に応じて、以後の車両販売、点検、車検、整備、修理その他当社が提供する商品・サービスの受付または提供をお断りする場合があります。

暴力、脅迫、器物損壊、不退去、業務妨害その他法令に抵触する可能性がある行為については、警察、弁護士その他関係機関へ相談・通報し、必要に応じて法的措置を講じます。

4. 従業員を守るための取り組み

当社では、カスタマー・ハラスメントに関する社内対応ルールを整備し、従業員への周知・教育を行います。また、相談・報告体制を整備し、問題が発生した場合には従業員個人だけに対応を委ねることなく、会社として対応します。

5. お客様へのお願い

当社は、お客様と従業員がお互いを尊重し、安心してご利用いただける店舗づくりを目指しております。今後もお客様からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応し、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。