

## 【SHIN-ON グループ・カスタマーハラスメントに対する基本方針】

(株)日産サテオ新潟西（以下「当社」といいます）は、自動車を通してお客さまに満足を感じて頂ける商品・サービスの提供を目指しております。但し、お客さまがご自身の要望を表現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超える行為（具体的には以下の通りですが、これに限りません）があったと当社が判断した場合、対応をお断りする場合がございます。

また、当社が特に悪質と判断した場合には、当社社員の心身の健康を守るため、警察・弁護士等に連絡の上、適切な対処をさせていただきます。

### カスタマーハラスメントと定義する行為

当社が、カスタマーハラスメントと考える具体的な行為は以下の通りです。

- 身体的・精神的な攻撃
- 誹謗・中傷・名誉を棄損する行為（SNS など含む）
- 侮辱、個人を傷つける行為
- 威圧的な言動
- 恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
- SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し
- 継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- 同様の内容を繰り返す要求
- 通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足を取る）行為
- 拘束的な言動
- 合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）
- 合理性のない場所への呼び出し
- 過剰または、不合理な要求
- 合理性のない謝罪の要求
- 優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求

- 当社社員に関する解雇、異動など社内罰則の要求
- 合理性のない商品交換、金銭保証、提供していないサービスの提供の要求
- その他、ハラスメント行為全般
- プライバシーを侵害する行為
- セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為
- 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

## カスタマーハラスメントへの対応

### 【社内対応】

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を実施します。

カスタマーハラスメント発生時の対応を構築します。

必要に応じて、社内に設置しているお客さま相談窓口を活用します。

### 【社外対応】

お客さまのお立場に立った、丁寧な対応に努めます。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした対応でお客さまに理解を求めます。

上記で解決しない場合には、予告なく対応を中止させていただきます。

～お客さまへお願い～

当社は、お客さまと当社の社員が、同じ地域の中で、豊かで潤いのある生活が築けるよう

当社が営む事業を通して地域社会に貢献してまいります。

既に、多くのお客さまに遵守頂いているところですが、引き続きご理解とご協力を下さいますよう

宜しくお願い申し上げます。