

【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】

制定日：2025 年 2 月 1 日 / 改訂日：2026 年 10 月 1 日（第 2 版）

根拠法令：改正労働施策総合推進法（令和 7 年法律第 63 号） 2026 年 10 月 1 日施行

[株式会社日産サティオ新潟西]（以下は「当社」という）は、自動車を通してお客さまにご満足をお感じ頂けるサービスの提供を目指しておりますが、お客さま対応の際に、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（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、対応をお断りさせて頂く場合がございます。

更に、当社が悪質と判断した場合には、当社社員の心と身を守るため、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

【法令上の定義】次の 3 つの要件をすべて満たす行為をカスタマーハラスメントといたします。

- ① 顧客、取引先、施設の利用者その他の当社の事業に関係を有する者の言動であって
- ② 業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超え
- ③ 当社の労働者の就業環境を害するもの

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

- 同様な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

※該当するか否かの最終判断は会社が行い、従業員個人に判断の責任を負わせません。

【カスタマーハラスメントに該当しないもの】

お客さまからのお申し出のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。

客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なお申し出であり、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害のある方からの合理的配慮を求めるお申し出や、障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正を求めるお申し出は、それ自体をカスタマーハラスメントとはみなしません。（関係法令：消費者基本法、障害者差別解消法）

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様相談窓口を活用します。

相談窓口をあらかじめ社内およびグループ内に定め、全従業員に周知します。

相談窓口の担当者に対しカスタマーハラスメント対応（聴取の技法・二次被害の防止・エスカレーションの判断）の周知を実施します。

事案発生時は、店舗内カメラ映像・通話録音・SNS 投稿等の記録を速やかに保全し、関係者からの聴取とあわせて事実関係を正確に確認します。

被害を受けた従業員に対し、対応者の交代、複数名対応への切替え、行為者との引き離し、産業医面談、特別休暇、配置転換等の配慮措置を講じます。

相談者等のプライバシーを保護し、相談したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行うことは一切ありません。

【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。

【当社従業員が「行う側」にならないために】

当社は、従業員が仕入先・保険会社・協力会社等の取引先の労働者に対し、優越的な立場を背景とした過大要求・暴言・過度な叱責等のカスタマーハラスメントを行わないよう、必要な措置を講じます。当社従業員による行為が疑われる場合、取引先から事実確認等に必要な措置について協力を求められた際は、これを実施します。

【求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止】

改正労働施策総合推進法により、2026 年 10 月 1 日から、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置も同時に義務化されます。当社は、採用面接・就職説明会・インターンシップ・職場訪問等において、性的な言動により求職者等の求職活動が阻害されることのないよう、対応ルールを定め、相談窓口を求職者等にも周知します。

【特に悪質な行為への対処】

社員の安全を最優先し、行為の悪質性に応じて次の段階的措置を講じます。

第1段階 警告 行為の中止を求め、応じない場合は対応を打ち切る旨を明示します。

第2段階 商品の販売・サービス提供のお断り

第3段階 店舗・施設への出入りのお断り（全拠点で情報を共有します）

第4段階 警察への通報（暴行・脅迫・威力業務妨害・器物損壊等に該当する場合）

第5段階 弁護士を通じた法的措置（損害賠償請求・仮処分・刑事告訴）

～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。

【代表者メッセージ】

お客さまは大切です。しかし、それ以上に社員は大切な家族です。

理不尽な要求には毅然と対応し、社員を守り抜くことが会社の責任であると考えます。

本方針は、経営の責任において全社で徹底します。

株式会社日産サテリオ新潟 代表取締役社長 町田 大輔

採用活動におけるハラスメントの防止について

— 安心して選考に臨んでいただくために —

株式会社日産サティオ新潟西は、当社の採用選考・インターンシップ・会社説明会などにご参加いただくすべての方が、安心して選考に臨んでいただけるよう、次のとおり方針とルールを定めています。

当社にとって採用活動は、皆さまに当社を知っていただく大切な機会です。その場で不安や不快を感じる事が決してあってはならないと考えています。

1. 当社の方針

当社は、当社の従業員が、求職者・学生・インターンシップ参加者の皆さまに対して、性的な言動その他のハラスメントを行うことを一切許容しません。

こうした行為が確認された場合、当社は事実関係を速やかに確認し、就業規則に基づき厳正に対処します。

2. 選考・面談に関するルール

皆さまと当社従業員が接点をもつ際のルールを、次のとおり定めています。

(1) 面談の場所

当社社屋内（本社・各店舗の会議室等）、学校構内、またはオンラインに限定します。これら以外の場所での面談は行いません。

(2) 面談の時間

学生の皆さまとの対面での面談は、原則として平日 9 時から 18 時までの間に行います。

(3) 複数名での対応

当社従業員と 1 対 1 になる場合は、オープンスペースなど周囲の目が届く環境で行うことを基本とします。やむを得ず個室で対応する場合は、事前に上司または採用担当者に届け出ることとしています。

(4) 飲酒を伴う場での面談の禁止

食事の有無にかかわらず、飲酒を伴う場での面談、およびアルコールが提供される場へ皆さまをお誘いすることは、一切禁止しています。

(5) ご連絡の方法

選考に関するご連絡は、当社の公式メールアドレス・公式アカウント、および会社支給の携帯電話のみを使用します。従業員個人の SNS アカウントや私用の携帯電話からご連絡することはありません。

※ 万一、上記と異なる対応を求められた場合は、それは当社のルールに反する行為です。下記の相談窓口へご連絡ください。

3. 業務上必要な確認について

一方で、次のような確認は、選考に必要な正当な質問です。安心してお答えください。

- ・ 志望動機や、当社で実現したいことについての確認
- ・ 前職・アルバイト等で担当された業務内容、活かせる経験・スキルの確認
- ・ 残業や転勤の可否、希望する勤務地、入社可能な時期などの勤務条件の確認
- ・ 当社の業務内容や、仕事の厳しさについての率直な説明

4. 従業員への教育

採用活動に関わるすべての従業員に対し、ハラスメント防止に関する研修を実施しています。当社は、研修を受講した従業員に限り、採用活動への参加を認めることとしています。

5. ご相談窓口

採用活動において、当社従業員による不適切な言動があった場合、または不安を感じられた場合は、下記の窓口へご連絡ください。選考の途中でも、選考が終わった後でも構いません。

採用活動に関するご相談窓口

メールアドレス : n.nagahama@satio-niigatanishi.co.jp 店舗支援部 保険チーム 長濱直子

※ ご相談は、採用選考の担当部署とは別に受け付けます。

お約束します

- ◆ プライバシーを守ります

ご相談の内容やお名前は、対応に必要な範囲を超えて共有することはありません。

◆ **選考で不利に扱うことはありません**

ご相談されたことを理由として、選考の結果や取扱いに不利益が生じることは一切ありません。

◆ **会社として対応します**

事実関係を速やかに確認し、会社の責任において対応します。ご相談された方に判断や対応の負担をおかけすることはありません。

株式会社日産サティオ新潟西

2026 年 10 月 1 日 制定