

日産部品北陸販売㈱の顧客ハラスメントに対する取り組みについて

はじめに

弊社は、日産グループの一員として「すべてのカーメーカーのお車にお乗りのお客さまに対し安全で安心な、そして豊かで快適なカーライフを提供する」ことを目指して、お客さまとのより良い関係づくりに努めています。その実現に向け、弊社従業員の基本的人権が尊重され、安心して職務を遂行できる、ハラスメントのない職場環境を整えることが企業の重要な責務であると考えております。

お客さまへのお願い

弊社では、お客さまと従業員双方が尊重される健全な関係を築くため、顧客ハラスメントに該当する行為に対しては組織として対応いたします。

万が一、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動が認められた場合には、サービスの提供やお取引をお断りさせていただくことがあります。

顧客ハラスメントの定義

お客さまからの要求や言動のうち、内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当のものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

対象となる行為

- ・ 暴言、暴力
- ・ 脅迫、威圧行為、名誉毀損
- ・ 侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求
- ・ 同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・ 過剰なサービスや対応の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、各種ハラスメント行為
- ・ 弊社従業員個人への攻撃や不当な要求
- ・ 従業員の氏名、写真、音声、映像その他個人情報の SNS やインターネットへの投稿・拡散

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

弊社は今後もお客さまとの良好な関係づくりに努めてまいります。顧客ハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員の安全及び就業環境を守るため、対応の中止、お取引のお断り、警察・弁護士等の外部専門家への相談を含め、適切かつ毅然とした対応を行います。