宮城日野自動車株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

１．はじめに

・宮城日野自動車株式会社（以下、「当社」と言います。）は『人、そして物の移動を支え豊かで住みよい世界と未来に貢献する』ことを会社理念に掲げ、最高にご満足いただける商品やサービスをお客様に提供するよう努めております。

・その実現のためには、従業員が安全かつ健康的に業務を遂行できる環境を守ることが不可欠と考え当社のカスタマーハラスメントに対する基本方針を作成いたしました。

２．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

・当社におけるカスタマーハラスメントとは、「お客様などからの要求内容や言動のうち、社会通念と照らして著しく不相当であり当社従業員の就業環境が害される行為」を指します。

・具体的には以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

1） 身体的な攻撃：暴行、傷害、物の投げつけ、胸ぐらをつかむ等の行為

2） 精神的な攻撃：暴言、侮辱、人格否定、土下座の強要等の行為

3） 威圧的な言動：大声での威嚇、備品の破壊等の行為

4） 不当な過度な要求：発生した実損を超えた車両や金品の要求、契約外の無償整備・無償部品交換の強要、過度な値引きの強要等の行為

5） 拘束的行為：長時間の居座り、拘束、執拗な・長時間の電話等の行為

6） 従業員個人への攻撃、要求：セクハラ、ＳＯＧＩハラ、ＳＮＳでの中傷等の行為

7） その他の行為：SNS 等での会社の誹謗中傷、正当な理由のない代車の未返却、預かり車両の引き取り拒否等の行為

３．カスタマーハラスメントへの対応姿勢

・当社はお客様との良好な関係を大切にしておりますが、カスタマーハラスメントと判断した場合には、今後のお取引をお断りする場合があります。

・言動や要求内容が悪質な場合は警察・弁護士等、しかるべき機関へ相談のうえ厳正に対処します。

４．当社におけるカスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため以下体制を構築します。

・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケア体制

・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順の策定とその教育、研修

・社内の相談・報告体制及び警察、弁護士等との連携体制の整備

以上

2026 年 11 月
宮城日野自動車株式会社