

カスタマーハラスメントに対する基本方針

リーデック株式会社は、自動車の販売を通じて、お客様に安心・安全で快適なカーライフを提供することを大切にしています。

お客様からいただくご意見やご要望には真摯に耳を傾け、お客様の立場に立った丁寧かつ誠実な対応を行うことを、当社の重要な責務と考えています。

一方で、従業員に対する人格を否定する言動や暴言、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメントなど、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動が行われた場合には、従業員の尊厳や安全を脅かし、健全な職場環境を損なう重大な問題となります。

リーデック株式会社は、お客様と従業員双方の人権を尊重し、すべての従業員が安心して業務に取り組むことのできる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、お客様その他の関係者からのクレーム・言動のうち、その内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その手段・態様によって当社従業員の就業環境が害されるものと定義します。

なお、対象となる方には、お客様だけでなく、お取引先、その他当社の事業に関係する方々を含みます。

カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当する行為の一例です。これらに限定されるものではありません。

- **時間拘束型**
長時間にわたり従業員を拘束する、店舗内に居座る、長時間にわたって電話を続けるなどの行為
- **リピート型**
同一内容の問い合わせやクレームを繰り返す、担当者の変更を繰り返し要求する、複数の従業員・部署へ同一内容の申し立てを行うなどの行為
- **暴言・侮辱型**
大声で怒鳴る、従業員を侮辱する、人格を否定する、名誉や信用を傷つける発言をするなどの行為

- **暴力型**
従業員を殴る、蹴る、物を投げつける、身体に危害を加えるなどの行為
- **威嚇・脅迫型**
「危害を加える」などの脅迫的な発言、威圧的な態度、反社会的勢力との関係を示唆して要求を行うなどの行為
- **権威濫用型**
社会的地位や立場などを利用して特別扱いを執拗に要求する、過度な謝罪や土下座を強要するなどの行為
- **呼び出し・拘束型**
具体的な用件や合理的な理由を示さず、従業員を店舗外の場所や自宅等へ呼び出すなどの行為
- **誹謗中傷型**
インターネットや SNS 等において、従業員や当社に対する事実に基づかない誹謗中傷、名誉毀損、プライバシーを侵害する情報等を掲載する行為
- **セクシュアルハラスメント型**
従業員への不必要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的な発言や要求などの行為
- **過剰要求型**
契約内容や当社のサービスの範囲を超えた対応を繰り返し要求する、合理的な理由なく金銭や商品、その他の利益を要求するなどの行為
- **不当な返品・交換・補償要求**
車両の状態や契約内容、保証規定等に照らして合理的な根拠がないにもかかわらず、過度な返品、交換、修理、値引き、金銭補償等を要求する行為
- **従業員への個人情報要求**
従業員の氏名、住所、連絡先など、業務上必要のない個人情報を執拗に要求する行為

上記はあくまで例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為はこれらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

- カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合には、事実関係を確認したうえで、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかを適切に判断し、合理的な解決に向けて対応します。
- お客様からの正当なご意見・ご要望については、これまでと同様に真摯に受け止め、より良いサービスの提供につなげてまいります。

- 従業員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、従業員個人に対応を任せることなく、必要に応じて複数名で対応するなど、組織的に対応します。
- 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、状況に応じてお客様への対応を中止し、店舗からの退去をお願いする、今後の対応やお取引をお断りするなどの措置を講じる場合があります。
- 悪質な行為や犯罪行為に該当する場合には、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、必要に応じて法的措置を講じます。

お客様へのお願い

リーデック株式会社は、お客様からいただくご意見・ご要望を大切にし、より良いサービスの提供と、お客様に安心して自動車をご購入・ご利用いただける環境づくりに努めてまいります。お客様と従業員が互いに尊重し合い、良好な信頼関係を築いていくことが、より良いサービスの実現につながるものと考えております。

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応いたしますので、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

制定:2026 年 9 月
リーデック株式会社