

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ユニバースレンタカーは、ネクステージグループの経営理念『みんなに愛されるクルマ屋さん』のもと、輸入車専門のレンタカー事業を通じて、お客様に特別な時間をお届けできるよう日々取り組んでいます。

お客様からお寄せいただくご意見やご指摘は、商品・サービスをより良いものにしていくための貴重な財産であり、正当なご意見・ご要望については今後も真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動・要求があった場合には、従業員が安心して働くことが難しくなり、お客様へのサービスに影響を及ぼしかねません。当社がより良いサービスを提供し続けるため、以下のとおり基本方針を定めますので、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方の言動のうち、その要求内容または要求を実現するための手段が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。対面によるものに限らず、電話、メール、インターネット上で行われるものも含まれます。

なお、ご不満やご指摘をお寄せいただいたという事実のみをもって、カスタマーハラスメントと判断することはありません。

対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力、傷害その他の身体的な攻撃
- ・脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、侮辱、名誉を毀損する発言
- ・長時間の拘束や、同一内容の執拗な繰り返しによるお問い合わせ
- ・契約内容や当社の対応範囲を著しく超えるご要求、根拠のない金銭の要求
- ・従業員個人への攻撃や、私的な事柄への過度な立ち入り
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員や店舗内の無断での撮影・録音、インターネット上への誹謗中傷の投稿

当社の対応

- ・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、理由をご説明のうえ、以後の対応をお断りすることがあります。
- ・該当するかどうかの判断は担当者個人に委ねることなく、組織として対応します。

- ・事実関係の確認および従業員の安全確保のため、対応内容を記録・録音させていただく場合があります。
- ・特に悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、必要な措置を講じます。

社内の体制

- ・従業員が一人で抱え込むことのないよう相談窓口を設け、全従業員に周知します。相談したことを理由に不利益な取扱いを行うことはありません。
- ・対応の手順や報告の基準を定め、社内に周知するとともに、必要な教育・研修を継続的に実施します。

当社は、従業員一人ひとりが安心して働ける環境を整えることが、より良いサービスをお届けすることにつながると考えています。本方針は、お客様との対話を狭めるものではなく、これからも率直なご意見をお寄せいただける関係を築いていくためのものです。皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。