

カスタマーハラスメントに関する基本方針

アース電機株式会社
アーステック株式会社

当社は1973年の創業以来、自動車を通じてお客様に快適な生活を提供することを使命として歩んで参りました。

社訓の中にも「お客様を中心に物事を考えよ お客様の要望にプロとして応えることが自社の利益に繋がる」と掲げている通り、お客様からのご要望・ご意見に真摯に応え高品質なサービスを提供し続けることが、お客様満足度の向上、ひいては当社の業績拡大に繋がるものと考えております。

一方で、質の高いサービスを提供する為には、従業員等（当社役員・従業員、及び職場にて共に働く他社要員・フリーランスの方等、当社に関連して就業する全ての人）の人権が守られ、安心・安全に働ける環境を整えることも大切であると考えております。このような考えのもと、残念ながら一部のお客様により当社や従業員等に対する悪質な言動（カスタマーハラスメント）が発生している実情を踏まえ、本基本方針を策定することと致しました。

第1条 （定義）

1. カスタマーハラスメントとは、「お客様からのクレームのうち、要求内容の妥当性がないもの、要求内容を実現するための手段・態様が不適切なもの、及びその両方に該当するものであって、当該クレームにより従業員等の就業環境が害されるもの」を指します。なお、「お客様」とは、直接的な取引関係のある方のみに限らず、過去に取引のあった方、間接的な取引関係のある方、将来的な取引関係が見込まれる方、就業場所の近隣施設を利用される方等、従業員が応対する全ての人を含みます。
2. 対象となる行為の例は次の通りです。ただし、あくまで例示であり、これらに限定されません。
 - 1) 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）、嫌がらせ、及び威圧的言動
 - 2) 過度な謝罪要求（土下座、謝罪の言葉・態度・方法等を過剰に指定する）
 - 3) 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ言動を繰り返す、何度も同じ説明をさせる）
 - 4) 許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
 - 5) 許可なく録音、および当社従業員等や当社関連施設を撮影する行為
 - 6) 差別的な言動、性的な言動
 - 7) 個人への攻撃や要求、嫌がらせ
 - 8) 従業員等の個人情報等のSNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）

- 9) 不合理または過剰なサービスの提供の要求や正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求
3. 当社の従業員がお客様に対して行う行為にも、本条の定義と行為例を準用します。

第2条 （社外への対応）

1. 従業員等は日々の業務において、お客様中心に考え、お客様に満足いただけるサービスを提供し続けます。
2. カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員等を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。
3. 更に、悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

第3条 （社内への対応）

1. 従業員等を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
2. カスタマーハラスメントへの対応方法等を定め、必要な教育を行います。
3. カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。
4. 自らがお客様等に対しカスタマーハラスメントを行う事の無いよう、従業員に啓発を行います。

当社は、これからもお客様のご要望に真摯にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げる事を目指します。

しかしながら、万一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応致しますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2026 年 10 月 1 日