

お客様・お取引先様へのお願い

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

平素より和歌山自動車株式会社をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社では、お客様・お取引先様に安心してお取引いただけるよう日々努めております。

お客様・お取引先様からのご意見やご要望は真摯に受け止め、より良い事業運営に活かしてまいります。

しかしながら、一部のお客様・お取引先様による「社会通念上許容される範囲を超える行為（カスタマーハラスメント）」により従業員が心身の苦痛を感じ、通常の業務に支障をきたすケースが発生しております。

従業員が安心して業務に取り組める環境を維持することは、お客様・お取引先様への安定したサービス提供に不可欠であると認識しております。

つきましては、以下のような行為が行われた場合、当社の判断によりサービスの提供やお取引をお断りする場合や、必要に応じて警察などの関係機関と連携する場合がございます。

- ・ 暴力、身体的拘束、傷害
- ・ 脅迫、恐喝、威嚇
- ・ 大声、暴言、罵倒、誹謗中傷
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 過度な要求、執拗なつきまとい
- ・ 訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
- ・ 威圧的な言動
- ・ 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
- ・ 長時間にわたる電話
- ・ 不退去、居座り
- ・ その他、社会通念上不相当と判断される行為

従業員一同、より一層お客様・お取引先様に満足いただけるサービス提供に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年9月1日

和歌山自動車株式会社

代表取締役社長 西川 直人