# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

私たち一般社団法人全国レンタカー協会傘下の当社は、お客様をはじめ全ての方々に対して真摯に対応し、ご満足いただける安全・安心なレンタカーサービスの提供に努め、皆様からの信頼と期待に応えられるよう常に心掛けます。

そのためには、私たちのスタッフが、お客様等との健全な関係性を保ち、心身ともに安全で働きやすい職場環境を維持し続けることが欠かせません。

よって、私たちは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

## 私たちが考えるカスタマーハラスメントとは

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様等からのご要望や言動・クレームのうち、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える不相当なものであり、職場環境が害されるもの」と定義します。

## カスタマーハラスメント対象となる具体的な行為

1. 暴言・侮辱・威圧的言動
2. 不当または過剰な要求
3. 長時間の拘束・執拗な対応要求
4. 脅迫・威嚇・信用毀損の示唆
5. プライバシー侵害・個人攻撃
6. セクシュアルハラスメントに該当し得る言動
7. 業務妨害行為
8. インターネット・SNS等を利用した攻撃
9. これらのほか、社会通念上相当性を欠き、従業員の就業環境を害する行為

## カスタマーハラスメントへの対応

私たちは、お客様等のご要望や言動・クレームがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、スタッフを守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様等への対応を中止します。

さらに悪質なものや犯罪に該当し得る行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等を含め厳正に対処します。

2026（令和8）年9月2日
一般社団法人 全国レンタカー協会
株式会社 アベニール