

カスタマーハラスメントへの対応方針

スズキアリーナ茅ヶ崎株式会社は、お客様に安全で確実な自動車整備サービスを提供するため、誠意をもって対応いたします。
しかしながら、従業員の安全と健全な職場環境を守るため、以下のような行為には対応いたしかねます。

1. 対応できない行為について

以下のような行為は「カスタマーハラスメント」に該当し、当社では対応をお断りする場合がございます。

- ◆ 暴言・威圧的な言動
 - 大声で怒鳴る、脅迫的な発言
 - 人格を否定するような言葉、差別的な発言
- ◆ 不当な要求
 - 無償での修理や追加作業の強要
 - 事前に合意のない値引きや特別対応の要求
 - 受付時間外・休日・営業時間外の対応を強要
 - 保安基準に適合しない車両については、たとえご要望があっても車検を通すことはできません
 - 私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求
- ◆ 長時間の拘束・執拗なクレーム
 - 繰り返しのクレームや過度な説明要求
 - 「すぐに対応しろ」「特別扱いしろ」と強引に要求
- ◆ 暴力・設備破壊・無断立ち入り
 - 物を投げる、叩く、蹴るなどの暴力行為
 - 設備を破壊する、作業エリアへの無断立ち入り
- ◆ SNS等での誹謗中傷・業務妨害
 - 事実と異なる情報をインターネット上に拡散する
 - 口コミサイト等に虚偽の情報を書き込む

2. 当社の対応方針について

- 適切な範囲でのご要望には真摯に対応いたします。
- 上記に該当する行為があった場合、対応をお断りすることがございます。
- 悪質な場合は、警察や弁護士と連携し、法的措置を講じる場合がございます。

3. 快適なサービス提供のために

当社は、お客様と従業員が互いに尊重し合い、安心してサービスを受け・提供できる環境を大切にしています。
皆様に安全で適切なサービスを提供できるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

スズキアリーナ茅ヶ崎株式会社

制定日：2025年7月1日

