# カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様およびお取引先の皆様から寄せられるご意見やご要望に真摯かつ誠実に向き合い、商品・サービスおよび業務品質の向上に努めます。また当社は、従業員の人格と尊厳を尊重し、安心して業務に従事できる安全で健全な就業環境の維持に責任を負っています。

そのため、社会通念上相当と認められる範囲を超える要求や言動等により、従業員の就業環境が損なわれる場合には、カスタマーハラスメントに該当するものとして、状況に応じて対応方法の見直しやお取引に関する協議、必要に応じた関係機関・専門家への相談等の対応を行う場合があります。

当社は、これからもお客様やお取引先の皆様との相互の尊重に基づく、良好で建設的な関係を大切にしてまいります。

## 該当する行為例

※以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。個々の行為については、その内容、要求の方法や言動、その他の事情を踏まえて総合的に判断します。

1. 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 要求の内容に合理的な理由がない要求
- 当社の商品・サービス・取引等と関係のない要求
- 契約内容や通常提供している商品・サービスの範囲を著しく超える要求
- 実現が著しく困難または不可能な要求
- 正当な理由のない損害賠償、金銭、物品その他の利益の要求

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的または執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる拘束等）

フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社