

■株式会社ロペライオ カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

はじめに

株式会社ロペライオは、輸入車・高級車の販売、買取、整備、保険、アフターサービスを通じて、お客様の豊かなカーライフに寄り添うことを使命として事業を行っております。

私たちは、車という存在の価値が大きく変化しつつある時代において、単なる中古車販売にとどまらず、その先のお客様の人生やライフスタイルそのものを提案できる企業を目指しています。その実現の根幹にあるのは、お客様との深い信頼関係です。

当社は、お客様からのご意見・ご要望には真摯に向き合い、サービス品質の向上に努めてまいります。一方で、従業員一人ひとりが安心して力を発揮できる職場環境を守ること、また、企業としての重要な責務です。

そのため、株式会社ロペライオとして、カスタマーハラスメントに対する基本方針をここに定めます。

目的

本方針は、お客様と従業員が互いの人格と尊厳を尊重し、信頼関係に基づいた誠実なコミュニケーションのもとで、安心してお取引いただける環境を整備することを目的としています。

従業員の安全と尊厳が守られることは、より質の高いサービス提供につながり、結果としてお客様満足の上昇にも資するものと考えております。お客様からいただくご意見・ご指摘は、私たちの成長の糧として真摯に受け止めてまいります。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動に対しては、従業員の就業環境および安全確保の観点から、毅然として対応いたします。

本方針を通じて、お客様・従業員双方にとって信頼できる関係性を育み、「この会社だから任せたい」と継続的に選ばれる企業を目指してまいります。

当社が考えるカスタマーハラスメントとは

当社では、職場、取引先、顧客その他当社の業務に関係する方からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

対象となる行為例

1. 暴言・脅迫・威圧的又は侮辱的な言動

- ・ 暴言、罵声、恫喝
- ・ 人格否定、侮辱、差別的発言
- ・ 脅迫的な言動
- ・ 土下座・過度な謝罪要求

2. 過剰又は不当な要求

- ・ 正当な理由のない金銭補償・返金・値引き要求
- ・ 提供していないサービスの強要

- ・ 従業員への処分・異動・解雇要求
- ・ 自動車業界特有の不合理的な補償・追加要求

3. 過度な拘束・執拗な連絡

- ・ 長時間にわたる電話・居座り・繰り返しの来店
- ・ 合理的理由のない営業時間外対応要求
- ・ 業務時間外の執拗な連絡・私的連絡先へのアクセス

4. 身体的接触・威嚇行為

- ・ 物を叩く・投げる、近距離での威嚇
- ・ 身体接触、つきまとい行為
- ・ SNS・インターネット等での誹謗中傷又は投稿による脅迫

5. 自動車業界特有の不当要求

- ・ 相場変動リスクを超えた一方的補償要求
- ・ 使用後の故障・損耗について合理性を欠く責任追及
- ・ 車両売買契約の内容を超える追加要求
- ・ 名義変更・納期・整備工程に対する不可能又は著しく不合理的な要求

当社の対応方針

当社は、お客様からの正当なご意見・ご指摘には、今後も誠実かつ真摯に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、従業員保護の観点から、組織として毅然と対応いたします。

必要に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- ・ 対応担当者の変更・複数名対応への切替え
- ・ 商談・対応の中断
- ・ 来店・再来店のお断り
- ・ 取引の一時停止又は終了
- ・ 契約解除
- ・ 警察への通報、弁護士等外部専門機関への相談
- ・ 法的措置

社内における取り組み

当社は、カスタマーハラスメント防止のため、以下の取り組みを進めます。

1. 従業員保護体制の整備

- ・ 社内相談窓口の設置
- ・ 発生時の報告・対応フロー整備
- ・ 被害従業員への心理的・実務的支援

2. 教育・研修の実施

- ・ 管理職向け対応研修

- 接客部門向け初期対応研修
- 具体事例の共有と再発防止教育

3. 組織対応の徹底

- 個人対応ではなく会社対応への切替
- 対応記録・録音・証拠の適切な保存・管理
- 法務・人事・経営との連携および外部専門機関(弁護士・警察)との協力体制

お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を何より大切にしております。従業員もまた、その信頼関係を誠実に支える大切な存在です。

多くのお客様には日頃より温かなご対応をいただいておりますこと、心より感謝申し上げます。

引き続き、互いに敬意を持てる関係のもとで、お客様にとって「ロペライオに任せてよかった」と感じていただける企業であり続けることを約束いたします。

制定日 2026 年 8 月 12 日

株式会社ロペライオ