

## オートレーステレホンセンター カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1.はじめに（基本姿勢）

オートレーステレホンセンターでは、AutoRace.JP 投票をご利用いただくお客様からの貴重なご意見・ご要望をお伺いし、真摯に受け止め、サービス向上に日々努めております。

一方で、一部のお客様によるクレーム、暴言や過度な要求など、従業員の尊厳を傷つけ、業務を妨げる言動が見受けられることがございます。

すべてのお客様に安心して楽しんでいただけるサービスを継続的に提供するためには、最前線に立つオートレーステレホンセンターの従業員が安全かつ平穩に働ける就業環境を確保することが不可欠です。そこで、従業員を不当な言動から守るため、本方針を定め、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応いたします。

### 2.カスタマーハラスメントの定義および主な対象行為

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、オートレーステレホンセンターをご利用されるお客様による従業員の就業環境を害する以下の行為であってその内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える言動等的一切をカスタマーハラスメントと定義します。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、侮辱、威嚇、脅迫などの言動
- ・ 同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返しによる長時間の拘束
- ・ 従業員の人格や尊厳を傷つける発言、差別的または性的な言動（セクシャルハラスメントを含みます）
- ・ SNS やインターネットの掲示板等への不当な書き込み、誹謗中傷、個人情報の暴露
- ・ 利用規約の範囲を超えた返金やポイント・車券補償などの過剰な要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求、土下座の要求、従業員への処罰や解雇の要求
- ・ プライバシーの侵害行為、ストーカー行為
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求若しくは不当な損害賠償の要求

### 3.カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為が確認された場合、従業員を守るために以下の対応を実施します。

- ・該当する行為の中止を求め、改善が見られない場合は、通話やメール等の対応を直ちに打ち切ります。
- ・事案に応じて、以後の AutoRace.JP 投票のサービス提供およびサポート対応をお断りする場合があります。また、会員規約に基づきアカウントの利用停止措置を行うことがあります。
- ・悪質と判断される事案については、警察や外部専門機関（弁護士等）と連携し、民事訴訟や刑事告訴を含む法的措置を厳正に実施します。
- ・トラブル防止および事実関係の正確な把握のため、通話内容は記録・録音させていただきます。

### 4.従業員を守るための社内体制

- ・被害を受けた従業員のメンタルケアや身体の安全の確保を最優先に行います。
- ・一人で抱え込まず、管理者等へ速やかに交代の要請又は事象について相談できるエスカレーション体制を構築します。
- ・雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握に努め、都度必要な見直しの検討等に努めます。

### 5.お客様へのお願い

お客様にはモラルをもって AutoRace.JP 投票及びオートレーステレホンセンターをご利用いただき、誠にありがとうございます。今後とも皆様に快適なサービスを提供できるよう、従業員一同努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

附則 この指針は2026年6月1日から施行する。