

カスタマーハラスメントへの基本方針

<はじめに>

株式会社南九州マツダ（以下「当社」）は、南九州3県（熊本・宮崎・鹿児島）のエリアを中心に地域へ密着した活動を展開しております。「企業理念」にも掲げているとおり、私たちは、お客様のカーライフパートナーとして、自覚と誇りを持ち続け全てのステークホルダーに信頼され、貢献できる BIA カンパニーを目指しております。

そのために、当社ではお客様対応業務に携わる従業員が安全・安心な就業環境のもとで誇りを持って活躍することが必要と考えています。

そこで、万が一お客様等から「社会通念上相当の範囲を超えた要求」、「不適切な言動等」、「誹謗中傷等」があった場合の「カスタマーハラスメントへの基本方針」を定めました。お客様等におかれましては、より良いサービスを提供するため本方針にご理解・ご協力を賜りたくお願い申し上げます。

<カスタマーハラスメントの定義>

2022 年 2 月に厚生労働省より発行された「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき対象となる行為を下記に定義いたします。

<対象となる行為とは、>

- ★身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ★精神的な攻撃（暴言・脅迫・中傷・侮辱・名誉毀損）（大声での恫喝・罵声・暴言等）
- ★威圧的な言動、土下座の要求
- ★過剰な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ★拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、時間）
- ★社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ★性的な言動・行動（その他ハラスメント行為、ストーカー行為）
- ★従業員に対してのプライバシー侵害行為
- ★SNS やインターネットでの誹謗中傷

※上記は例示であり、これに限られるものではない。

<カスタマーハラスメントへの対応>

- ★カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口の設置をいたします。
- ★適切な対応のために、必要に応じて警察・弁護士など外部の専門機関と連携いたします。
- ★悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お客様とのお取引をお断りする場合がございます。

2025 年 7 月 1 日

株式会社南九州マツダ