カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社徳島マツダ（以下「当社」）は、マツダブランドの理念に基づき、常にお客様の立場に立った最高の商品と「おもてなしの心」による質の高いサービスを提供し、お客様との信頼関係を築くことを目指しております。

一方で、当社の従業員は会社にとってかけがえのない存在であり、守る義務があります。万が一、お客様からのご要望のなかに従業員に対する著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）があった場合、従業員の安全と尊厳を守り、持続可能で健全な店舗運営を維持するため、本方針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの対象行為

厚生労働省のガイドライン等に基づき、要求内容の妥当性が認められないもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害される以下の行為を対象と定義します。

（※なお、以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません）

- 暴力・威嚇・脅迫行為
- 侮辱・人格否定の発言
- 不当・過度な要求
- 合理的な理由のない長時間拘束
- プライバシー侵害・無断撮影や SNS への投稿（ネット晒し）
- 事務スペースやサービス工場などへの不当な立ち入り
- セクシャルハラスメント・各種ハラスメント行為

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

該当する行為が認められた場合、または当社の警告に従っていただけない場合は、その場での応対を中止し、以降の新車・中古車のご購入、車検・点検・修理等のアフターサービス、店舗

への立ち入りを含む「一切のお取引」をお断り（販売・整備拒否）いたします。
また、悪質性が高いと判断した場合は、店舗全体および本社スタッフ部門が連携し、顧問弁護士や警察等の外部専門機関と速やかに連携して厳正に対処いたします。

3. 社内体制の整備（従業員への取り組み）

● 相談窓口の設置とマニュアル化

従業員がいつでも相談できる社内相談窓口を設置し、発生時の初期対応手順や上層部への報告・相談ルートを明確にしています。

● 適切なメンタルヘルスケア

被害を受けた従業員の心身の安全を最優先とし、外部の専門医療機関・サポート窓口などと連携し、適切なフォローアップ体制を構築します。

2026 年 10 月 1 日

株式会社 徳島マツダ

代表取締役社長　星合　格