

カスタマーハラスメントに対する基本方針

モリカワグループでは、地域の皆様のカーライフを支える事業を通じ、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を大切にしています。

お客様からいただくご意見やご要望は、より良いサービスを提供するための大切な声として真摯に受け止め、誠実かつ適切な対応に努めてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、身体や安全を脅かす行為、社会通念上許容される範囲を超える要求などにより、従業員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして適切に対応いたします。

■カスタマーハラスメントの基本的な考え方

当グループでは、カスタマーハラスメントを、以下の要素を満たすものとして考えています。

- ・お客様、お取引先など、当グループの事業に関係する方からの言動であること
- ・その言動が、業務の性質や状況などに照らして、社会通念上許容される範囲を超えていること
- ・その言動によって、従業員の就業環境が害されること

なお、正当なご意見やご要望、適切な範囲での苦情・お問い合わせをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

■カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為をカスタマーハラスメントの例として考えています。

- ・暴力、脅迫、威嚇、恫喝などの行為
- ・侮辱、名誉を傷つける発言、差別的な発言、性的な言動、人格を否定する発言
- ・社会通念上、過剰なサービスや対応を繰り返し要求する行為
- ・長時間にわたる対応や拘束、過度な訪問を要求する行為
- ・同じ要求を繰り返す、執拗に要求するなど、業務を妨げる行為
- ・言葉尻を捉えて執拗に責め立てるなど、従業員に過度な精神的負担を与える行為
- ・SNS やインターネット上における誹謗中傷など、従業員または当グループの業務に重大な影響を及ぼす行為
- ・その他、従業員の安全や就業環境を害する、社会通念上許容される範囲を超えた言動

■当グループの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員の安全と就業環境を守ることを最優先に、状況に応じて複数の従業員・管理者等で対応するなど、適切な措置を講じます。

また、必要に応じて顧問弁護士、警察その他の関係機関と連携し、法令に基づき適切に対応いたします。

当グループは、お客様・お取引先の皆様と従業員の双方が互いに尊重し合える関係を大切にし、安心してカーライフをお楽しみいただけるサービスの提供に努めてまいります。

2026 年 10 月 1 日

モリカワグループ

株式会社ホンダオートモリカワ

代表取締役 塩谷 秀明