

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

NSホールディングスグループ(株式会社NSホールディングス・新潟日産自動車株式会社・新潟日産モーター株式会社・株式会社日産サテリオ新潟・新潟日産車体株式会社)は、「お客さま一人ひとりに より安全を よりあんしんを よりワクワクする CAR LIFEをお届けすること」をMISSION(使命・役割)とし、自動車ディーラーとしての企業活動を行っております。

一方で、弊社をご利用いただく一部のお客さまから社会通念上の範囲を超えた要求や、従業員の人格を否定する言動、暴力等で従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くこととなっております。

従業員の人權を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応し、このようなカスタマーハラスメントに対して以下の基本方針を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

2022 年 2 月に厚生労働省が発行した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づきNSホールディングスグループ(株式会社NSホールディングス・新潟日産自動車株式会社・新潟日産モーター株式会社・株式会社日産サテリオ新潟・新潟日産車体株式会社)ではカスタマーハラスメントの対象となる行為を下記の通り定義いたします。

【対象となる行為】

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。

- 個人に対する暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求
- 個人の人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- 過剰又は不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- 弊社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
- 社会通念上不合理又は過剰な要求(商品交換の要求、金銭保証の要求、謝罪の要求)
- 過剰な時間的、場所的拘束(居座り、監禁)
- 過剰な繰り返し行為(電話、メール等)
- 弊社従業員に対してのプライバシー侵害行為
- 性的な発言、行動
- SNSやインターネット上での誹謗中傷(画像、音声、動画を含む)
- 脅迫行為等

カスタマーハラスメントへの対応

- 従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施いたします。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員へのフォローをいたします。
- 適切な対応のために、警察や弁護士など専門的な知識を有する外部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、お取引をお断りする場合がございます。

お客さまへのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく弊社をご利用いただいておりますが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に従って対応いたしますので、ご理解、ご協力を宜しくお願いいたします。

今後も多くのお客さまに支持され、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

2026 年 9 月 24 日

NSホールディングスグループ
株式会社NSホールディングス
新潟日産自動車株式会社
新潟日産モーター株式会社
株式会社日産サティオ新潟
新潟日産車体株式会社