

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

(株)ホンダカーズ中高知は、「喜ばれる誠実と思いやりのサービスで成長し愛されずっと続く会社になろう」の経営理念に基づき、お客様に寄り添い長く選ばれるサービスと安全なカーライフを提供することに努めております。お客様から頂ご意見・ご要望は当社のサービスの改善・品質向上に活かす取り組みを行っております。一方一部のお客様の要求や言動の中には従業員の人格を否定する暴言、脅迫、性的な言動など著しく不当である言動により従業員の心身や尊厳を傷つけたものがあつた場合従業員が安心して働ける環境を守るため『カスタマーハラスメントに対する基本方針』を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針に基づき、お客様からのクレーム・要望のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」、または「妥当性があつても、その手段・態様が社会通念上不相当なもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

【具体的な行為例】

- ・ 威圧的な言動：怒鳴る、机を叩く、不当な謝罪(土下座等)の要求。
- ・ 人格否定・差別的発言：従業員を侮辱する言葉、性差別や国籍等に関する差別発言。
- ・ 拘束的な行動：長時間の電話や居座り、執拗な繰り返し対応の要求。
- ・ SNS等への投稿：許可のない写真撮影、従業員個人を特定した誹謗中傷の投稿。
- ・ 過剰な要求：契約の範囲を超えた無料サービスの強要、不当な値引き要求。
- ・ 暴力行為：物理的な攻撃、物の損壊。
- ・ あくまでも例示でありこれらに限るものではございません。

3. ハラスメントへの対応方針

組織的な対応：担当者一人に抱え込まず、上司や本社が組織として対応します。

是正の要請：該当する行為が認められた場合、誠実な対応を継続しつつも、毅然とその行為の中止を求めます。

サービスの停止・入店拒否：中止要請に従っていただけない場合、誠に残念ながらサービスの提供や入店をお断りすることがあります。

外部機関との連携：悪質なケースや犯罪の疑いがある場合は、警察や弁護士と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を取ります。

Honda Cars 中央高知