

カスタマーハラスメントの考え方について

はじめに

Honda Cars 北九州は、「人間尊重」の理念のもと、すべての従業員が安心して働き、お客様へより良いサービスを提供できる環境づくりを大切にしています。

私たちは、お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス向上に活かすことを使命としています。一方で、社会通念上の範囲を超えた過度な要求や不適切な言動は、従業員の心身の健康や尊厳を損なう恐れがあり、健全な業務運営を妨げる場合があります。

そのため、Honda Cars 北九州では、お客様と従業員双方の人権を尊重し、適切な関係を維持するために「カスタマーハラスメントに関する方針」を定めます。

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、まずは当該行為をお止めいただくようお声掛けさせていただきます。
お声掛け後も、当該行為が継続される場合には、以降の対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質な言動や犯罪行為に対しては、警察や弁護士などのしかるべき機関や専門家に相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処します。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、

- 内容が妥当性を欠くもの
- 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
- 従業員の就業環境を害するおそれがあるものこれらに該当する行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

対象となる行為

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当すると判断する場合があります。

- 暴力、脅迫、威嚇、恫喝行為
- 侮辱、名誉毀損、差別的・性的・人格否定的な発言
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 非常識な時間外対応、長時間の拘束、過度な訪問要求
- 同一要求の執拗な繰り返し、当社とは無関係な要求、営業妨害行為
- 言葉尻を捉えた揚げ足取りや不当な追及
- 合理的理由のない謝罪要求、従業員への処罰要求
- SNS・インターネット上での誹謗中傷
- その他、社会通念上不相当と判断される行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

対応方針

上記の行為が確認された場合、Honda Cars 北九州は以下の対応を行う場合があります。

- 対応の中断またはお断り
- 必要に応じて、警察・弁護士など外部専門機関と連携した適切な対処
- 悪質な場合は、法的措置を含む対応

従業員の安全と尊厳を守ることが、企業としての重要な責任であり、結果としてお客様へのより良いサービス提供につながると考えています。

お客様へのお願い

Honda Cars 北九州は、すべてのお客様に安心してご利用いただける店舗づくりを目指しています。そのために、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。