

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

私たちホンダさつまは、社是にある「お客様に満足を売る」という考えのもと、お客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に誠意をもって対応することで、お客様にご満足いただけるよう取り組んでまいりました。

一方で、当社をご利用いただいているお客様の一部より、悪質な言動、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。

これらの行為から従業員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しています。

カスタマーハラスメントの定義

お客様の言動や要求のうち、その内容が妥当性を欠く場合、また当該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って、従業員の就業環境が害されるもの。

対象となる行為例

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動、継続的な言動、執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 社会通念上不相当とされる商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

※あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントと判断される言動や要求が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、お客様対応をお断りさせていただきます。
- ・ 更に、警察や弁護士と連携し、民事訴訟や刑事訴訟等の法的措置を執ることがございます。