

カスタマーハラスメント方針

はじめに

Honda Cars 徳島中央は、Hondaの人間尊重の基本理念のもと、一人ひとりが夢や希望を抱き、持てる力を発揮することができる企業であり続けたいと考えています。

その実現のため、Honda Cars 徳島中央ではお客様と従業員の人権を尊重しつつ、お客様に対して誠意をもって真摯に対応し、信頼を得る事で、すべての人に、移動の喜びと豊かな暮らしを実現する事を理念とし、お客様から頂戴した多くの貴重な声を事業運営に活かす取り組みをしております。

Honda Cars 徳島中央は、社会通念を超える大変厳しいお言葉や過剰な要求に当たる言動によって、従業員の心身や尊厳を傷つけるものがあつた場合、従業員が安心して働くことができる就業環境を守るために対応することは企業の重要な責任であると考え、カスタマーハラスメントに関する考え方を決めました。

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、その内容が妥当性を欠く場合や、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであり、従業員の就業環境が害されるおそれのあるもの。

要求内容にかかわらず対象となる行為

- ・暴力、脅迫、威嚇、恫喝行為
- ・侮辱、名誉棄損、差別的、性的、人格を否定する発言
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・非常識的な時間外対応や長時間対応、訪問の要求
- ・業務に支障をおよぼす行為
- ・合理的な理由のない謝罪要求や当社関係者への処罰要求
- ・いかなる媒体(SNSやインターネットなど)における、誹謗中傷

※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。

対応方針

上記対象となる行為があつたと判断した際は対応をお断りさせていただく場合がございます。さらに悪質な場合は、警察・弁護士など外部関係者と連携し対処させていただきます。

※この内容は、2022年厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じております。



Honda Cars 徳島中央