

## カスタマーハラスメントに関する考え方について

はじめに

Honda Cars 群馬は、「お客様の満足の笑顔を誇りとする」という社是のもと、全社員がいきいきと働き、お客様や社会に貢献できる企業を目指しています。

私たちは、お客様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、事業運営に活かしてまいります。一方で、社会通念上の範囲を超える過度な言動や要求によって、従業員の尊厳が傷つけられることのないよう、公正かつ適切な対応を行うことも企業としての責任であると考えています。そのため、カスタマーハラスメントに関する基本的な考え方を定め、従業員の働く環境を守るための方針を明確にいたしました。

### カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からの不適切な言動や要求により、従業員が精神的・身体的な苦痛を受け、職場環境が著しく悪化する行為を指します。具体的には以下のような行為が該当します。

- 暴言・侮辱・差別的発言
- 過度なクレームや無理な要求
- 長時間の拘束や執拗な問い合わせ
- プライバシーの侵害や脅迫行為

### 企業としての対応方針

#### 1. 従業員の保護

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに上長へ報告し、必要に応じて適切な対応を行います。

#### 2. お客様への適切な対応

お客様との信頼関係を大切にしつつ、社会通念を超える要求には毅然とした姿勢で対応します。場合によっては対応の制限やお取引の見直しを行うこともあります。

#### 3. 社内のサポート体制

カスタマーハラスメントへの対応方法を明確にし、従業員が安心して働ける環境を整えます。必要に応じて社内研修を実施し、対応力の向上を図ります。

#### 4. 外部機関との連携

必要に応じて、弁護士や専門機関と連携し、適切な対応を進めます。

## まとめ

Honda Cars 群馬は、お客様と従業員の双方にとって健全で信頼できる関係を築くことを目指しています。お客様の声に真摯に向き合いながらも、従業員が安心して働ける環境を守るため、公正かつ適切な対応を徹底してまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。