

## 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

ホンダモビリティ近畿は、Hondaの人間尊重の基本理念のもと、従業員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、ホンダモビリティ近畿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、より高いご満足を提供することを目標としています。

ホンダモビリティ近畿は、お客様から多くの貴重なご意見を頂戴し、頂いた声を事業運営に活かす取り組みを行っております。

ホンダモビリティ近畿は、社会通念上の範囲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った場合、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、これらの行為に対して、毅然とした態度で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、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り、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

### ■ 対象となる行為

ホンダモビリティ近畿は、具体的なカスタマーハラスメントに該当する行為について、以下のとおりと考えます。

- ・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や拘束、訪問の要求
- ・同じ要求等のくり返し、執拗な要求、当社とは無関係な要求、営業妨害行為
- ・執拗に言葉尻を捉えたり、揚げ足を取る行為
- ・合理的理由のない謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・SNSやインターネットにおける、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ございません。

### ■ 対応方針

ホンダモビリティ近畿が、対象となる行為があったと判断した際は、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て、適切に対処させていただきます。

2024年11月25日  
株式会社ホンダモビリティ近畿  
代表取締役社長 漆間 栄