

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

ホンダカーズ兵庫中央は、本田技研工業株式会社の人間尊重の基本理念のもと従業員一人ひとりが夢や誇りを持って、明るく楽しい職場、企業であり続けたいと考えています。その実現の為、ホンダカーズ兵庫中央では、お客様と従業員の人權を尊重しつつ、お客様からのご意見、ご指摘を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めることで、お客様に愛され、信頼され、選ばれるディーラーであることを目標にしています。

これからすべてのお客様に安心・安全な環境と高品質なサービスを提供し続けるため、万が一、従業員に対する以下のような社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）が見られた場合は、お取引・ご対応をお断りさせていただくことや、警察・弁護士等の外部専門機関と連携の上、しかるべき措置をとらせていただく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定めました。

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って、当該手段・態様により、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

ホンダカーズ兵庫中央は、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、威圧、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
 - ・社会通念を超える謝罪の強要
 - ・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
 - ・非常識的な時間外対応や拘束、訪問の要求、または長時間の電話による業務の妨害
 - ・同じ要求などの繰り返し、執拗な要求、当社に過失がないにも関わらず過剰な補償の要求、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
 - ・安全上の危険がある整備工場（ピット作業エリア）へ正当な理由なく無断で立ち入る
 - ・SNSやインターネットにおける誹謗中傷
 - ・セクハラ、つきまとい、当社スタッフの無断撮影、個人の連絡先や交際を執拗に迫る行為
- *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

ホンダカーズ兵庫中央が、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。

9/25/2026

株式会社ホンダカーズ兵庫中央

代表取締役社長 國光 亨典