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

ホンダトレーディングは Honda の「人間尊重」の基本理念のもと、創造的商活動を通じ、お客さまを信頼でつなぐことで世界中に満足と喜びをお届けすることを目指しています。
その実現のため、当社はお客さまと従業員の人権を尊重しつつ、お客さま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。

当社は、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捉え、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

お客さまからの要求・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

当社は、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、名誉毀損、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

※上記は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。

当社の対応方針

上記の対象行為があったと当社が判断した場合には、従業員の安全および就業環境を守るため、対応をお断りさせていただく場合がございます。
さらに、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と相談のうえ、適切に対処いたします。

2026 年 10 月
株式会社ホンダトレーディング