

カスタマーハラスメント方針

■はじめに

私たちは Honda の「人間尊重」の理念に基づき、お客様に誠意をもって真摯に対応し、すべての人に「移動の喜びと豊かな暮らし」をご提供することを目指しております。

皆様からの温かいお言葉や貴重なご意見は、私たちの大きな励みです。

これからも皆様をお迎えし続けるためには、従業員が心身ともに安心して笑顔で働ける環境が欠かせません。

私たちは、万が一従業員の尊厳を深く傷つけるような行き過ぎた言動やご要求があった場合、企業として従業員を毅然と守り抜くために、本方針を定めました。

■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の提供の要求
- ・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ございません

■対応方針

Honda Cars 桶川が、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。

2026 年 10 月 1 日

株式会社 ホンダクリオ上尾

代表取締役社長 遠藤 光博