カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ベストロジ栃木は、Honda グループ共通の基本理念である「人間尊重」の理念に基づき、
一人ひとりがやりがいを持ち、 持てる力を最大限発揮できる企業でありつづけたいと考えています。
ベストロジ栃木では、お客様やお取引先の皆様からいただくご意見やご指摘を真摯に受け止め、
品質およびサービスの向上に努めています。
しかしながら、お客様やお取引先等からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動から、従業員の人格や尊厳を傷つけるものがあった場合、従業員一人ひとりが安心して働くことができる環境を守るため、毅然とした対応をとることが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対する基本方針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様やお取引先様等からの要求や言動のうち、その内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段、または態様が社会通念上不相当であり、その結果として当社で働く従業員の就業環境が害さる、もしくは害されるおそれがあるもの。

対象となる行為

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。
※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力、暴言、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
- 法令や安全ルールを無視したサービスの要求
- 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る、揚げ足を取る行為
- SNS やインターネット上への誹謗中傷、事実に反する情報の投稿や公表
- 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

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

上記の対象行為があったと、当社が判断した場合、対応をお断りさせて頂く場合があります。
更に、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。