

カスタマーハラスメントに関する基本方針

customer aggression

株式会社ホンマは、企業理念「All for Smiling」のもと、お客様・お取引先・従業員など、私たちに関わるすべての人の笑顔を大切にしています。

① 当社対応方針

株式会社ホンマは、HOMMA パーソンとして「インテグリティ（誠実さ）」と「利他の心」を持ち、お客様一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、期待を超える商品・サービスの提供に努めます。

お客様からいただくご意見・ご要望は、私たちがより良い商品・サービスをつくるための大切な声です。そのため、いただいたご意見・ご要望については、内容を真摯に受け止め、事実関係を確認したうえで、誠実かつ適切に対応します。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけ、または安全や就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

私たちは、お客様に対しても従業員に対しても、誠実であることを大切にします。

② カスタマーハラスメントの定義

株式会社ホンマでは、カスタマーハラスメントを、

「お客様等からの要求・言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、それによって従業員の人格や尊厳を傷つけ、または安全・心身の健康・就業環境を害するもの」と定義します。

なお、商品・サービスに関する正当なご意見やご指摘、適切な範囲での苦情・ご要望については、カスタマーハラスメントには該当しません。

カスタマーハラスメントに該当するかについては、個別の状況や事実関係を確認したうえで、会社として総合的に判断します。

③ カスタマーハラスメント行為例

カスタマーハラスメントに該当する行為には、以下のようなものがあります。

- － 暴力、脅迫、威嚇、恫喝などの行為
- － 大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定するなどの言動
- － 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- － 同じ要求や主張を繰り返す、過度に対応を求め続ける行為
- － 正当な理由のない過度な謝罪を要求する行為
- － 正当な理由のない金銭・物品・特別なサービス等を要求する行為
- － 従業員に対する差別的・性的な言動
- － SNS やインターネット等を利用して、従業員や会社を誹謗・中傷する行為
- － 従業員の個人情報等を不当に取得・公開・拡散する行為
- － その他、従業員の安全、心身、人格、尊厳または就業環境を損なう行為

なお、上記はあくまで一例であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントに関する基本方針

customer aggression

株式会社ホンマは、企業理念「All for Smiling」のもと、お客様・お取引先・従業員など、私たちに関わるすべての人の笑顔を大切にしています。

④ カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員一人に対応を委ねることなく、会社として組織的に対応し、従業員の安全と就業環境を守ります。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて対応方法を変更し、必要に応じて対応を中止します。

また、悪質な場合や改善が見られない場合には、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、適切な対応を行います。

従業員が安心して働くことのできる環境を守ることが、会社の重要な責任です。

⑤ お客様へ

株式会社ホンマは、お客様からいただくご意見・ご要望を、より良い商品・サービスを提供するための大切な声として受け止めています。

お気づきの点やご不満、ご要望がございましたら、遠慮なくお申し出ください。

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、事実を確認したうえで、誠実に対応します。

一方で、お客様と従業員が互いを尊重し、ともに笑顔になれる環境をつくるため、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、従業員の安全や就業環境を害する行為については、毅然と対応します。

お客様に対しても、従業員に対しても、誠実であること。

それが、私たちが大切にする「THE HOMMA WAY」です。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。