カスタマーハラスメントポリシー

エクスレイホンダ販売株式会社（以下、「当社」）は、社員一人ひとりが安心して働き、能力を最大限発揮できる職場環境の維持を最優先と考えております。そのため、お客様に最高のサービスを提供することを目指しつつ、一部のお客様によるカスタマーハラスメント行為については、毅然と対応する基本方針を以下の通り定めます。

■ はじめに

当社は、お客様からの貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、事業運営やサービスの改善に活かしてまいります。しかしながら、一部のお客様による不適切な言動や要求が、社員の心身や職場環境を害する場合には、社員の人権を守り、安全で働きやすい環境を確保するため、適切な対応を行います。

■ カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、以下のいずれかに該当する行為を指します。

・要求の内容が妥当性を欠く行為
・要求を実現するための手段や態様が社会通念上不適切であり、社員の就業環境を害する行為

■ 対象となる行為例

・暴力行為（叩く、押す、投げるなどの物理的な攻撃）
・傷害行為（怪我を負わせる行為や器物を用いた攻撃）
・直接的な接触や危険を伴う威嚇的行為
・脅迫（「危害を加える」「訴える」などの恐怖を与える発言）
・恫喝（威圧的な態度や怒声で従業員を萎縮させる行為）
・名誉毀損（事実無根の内容で従業員や会社を貶める行為）
・侮辱（人格を否定する発言や嘲笑）
・差別的発言（性別、人種、宗教、身体的特徴に基づく不適切な発言）
・性的嫌がらせ（性的な言動、性的な関心を示す質問や要求）
・執拗な非難や批判（繰り返し不合理な非難を続け、従業員を精神的に追い詰める行為）
・威圧的な態度や言動（物を叩く、睨みつける、怒鳴り声を上げる行為）
・土下座や謝罪を過剰に要求する行為
・長時間拘束する行動（不退去、居座り、長時間電話を続ける行為）

※上記は例示であり、これに限定されるものではありません。

■ カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、以下の対応を含めた適切な措置を講じます。

1. 対象行為が確認された場合は、サービスの提供を中止し、場合によってはお取引や施設利用をお断りする場合があります。
2. 悪質な場合は、警察や顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

■ お客様へのお願い

多くのお客様においては、当ポリシーに該当する事案は発生しないものと存じます。しかしながら、万が一該当する行為が確認された場合は、当社の方針に則り対応させていただきます。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 6 月 1 日
エクスレイホンダ販売株式会社
代表取締役社長　伴仲　弘行