

## ジョイフル本田「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

ジョイフル本田は、「必要必在」と「生活提案」で地域社会の喜びと夢の共創のため、日々商品・サービス等の改善に取り組んでおります。また、人権を尊重し、誠実な対応により事業活動に関わるすべての人々と信頼関係を築くことに努めております。

一方で、ごく一部ではございますが、常識の範囲を超えた要求や言動、人格を否定する行為により、他のお客様のお買い物や当社スタッフの就業環境が害される事案が発生しております。こうした状況を踏まえ、当社ではこの度、お客様とスタッフの人権が互いに尊重され、安心して快適な店舗環境を構築するために、本基本方針を策定いたしました。

### カスタマーハラスメントの定義について

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様によりスタッフの就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

#### 【対象となる行為例】

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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・セクシャルハラスメント行為、つきまとい行為
- ・スタッフ個人への攻撃・要求
- ・スタッフのプライバシーを侵害する行為（撮影、SNS・インターネットへの投稿等）
- ・その他、スタッフを保護する観点から悪質性が高いと当社が判断する行為

### カスタマーハラスメントへの対応について

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・個人の対応とせず、組織的に対応するとともに、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、適切に対応いたします。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お客様の今後のご入店及びお取引をお断りする場合がございます。

### お客様へのお願い

ジョイフル本田は、お客様のご意見・ご要望にお応えし、商品・サービスの向上に努める

ことを通して、お客様との信頼関係を構築することを目指しています。しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2024年11月制定