

カスタマーハラスメントに対する方針

～お客様が安全・安心にカーライフを送れる対応に従業員が継続して行っていくために～

私たちは、お客様が安全・安心にカーライフを送れるために、かつ、お客様のカーライフを豊かにし、満足いただける商品とサービスの提供に努めて参ります。また、当社はハラスメントのない職場環境づくりがそのサービスを提供するための重要事項であり、両立が必要と考えております。万が一お客様より社会通念上相当な範囲を超えた要求等があった場合の基本的な方針を定めました。

私たちが考える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、その内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境や心身が害されるもので、具体的には、以下の手段・態様を指します。

- ・暴言、暴力
- ・脅迫、威嚇、威圧行為
- ・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・その他カスタマーハラスメントに該当する当社が判断した一切の行為

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が発生しないよう、当社ではこれまで通り丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、やむを得ずお客様との取引やお客様対応をお断りし、組織で毅然とした対応を行います。
- ・カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士など外部専門家と連携し、厳正に対応させていただきます。

2025 年 10 月

和歌山トヨタ自動車株式会社