

カスタマーハラスメントへの対応方針について

わたくしたち、鹿児島トヨタ自動車株式会社（以下、当社）は、仕事を通して安心・安全に住み続けられる地域づくり・町づくりに貢献し、「笑顔」と「感動」をお届けします。

お客さま等の喜びのために、皆さまに寄り添う対応を心がけております。

加えて、当社では、ハラスメントのない職場環境を整えることは、企業として、従業員等のための重要な責務であると考えております。

万が一お客さま等から「社会通念上相当な範囲を超えた過大な要求」や「不当な言動等」（以下：カスタマーハラスメント）があった場合の当社の対応方針を次の通り決めました。お客さま等におかれましては、本方針にご理解・ご了解を賜りたくお願い申し上げます。

○カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの要求・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当該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、従業員の職場環境が害されるもの

- ・ 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

※上記は例示であり、これらに限られるものではない。

○カスタマーハラスメントへの対応

当該ハラスメントが確認された場合は、残念ながら、お客さま等とお取引やお客さま等への対応をお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断した場合、警察や弁護士など外部の専門家と連携のうえ、適切に対処させていただきます。

2025 年 4 月 1 日