

～お客様にご満足いただき、安心してご利用いただける対応に従業員が継続して行っていくために～

香川トヨタ自動車は、「幸せの量産」を社訓に掲げ、お客様に寄り添う対応を心がけております。加えて、香川トヨタ自動車は、従業員が心身ともに安心して働くことのできる、ハラスメントのない職場環境を整えることは企業の重要な責務であると考えております。私たちは、お客様と従業員がともに喜びや幸せを感じられる対応を提供し、お客様の信頼や期待に応じていくため、万が一お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

【香川トヨタ自動車の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、その内容が妥当性を欠くもの、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とします。

- ・暴力行為や身体的な攻撃行為
 - ・脅迫、威嚇。威圧行為 その他威圧的な言動、極めて乱暴な言動
 - ・従業員に対するストーカー行為、プライバシーを侵害する行為、セクシャルハラスメントにあたる行為
 - ・侮辱、中傷、人格を否定する言動、その他の暴言
 - ・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内容や態様での謝罪要求、金銭などの補償の要求
 - ・同じ要求など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及び虚偽の情報発信や拡散
- ※上記は例示であり、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への対応姿勢】

当社として総合的にカスタマーハラスメントと判断した場合は、残念ながらお客様とのお取引や対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為があったと判断された場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処いたします。

2025年2月
香川トヨタ自動車株式会社