

岐阜トヨペット株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

私たち岐阜トヨペットは「お客様を第一に考え、喜んでいただける対応を心がけ、愛され、信頼される企業を目指します」を经营理念にもち、お客様に寄り添い、お客様に安心と満足をお届けできる会社を目指しています。

しかし、近年、一部のお客様から従業員に対する暴行、脅迫、ひどい暴言、過剰な要求、商品やサービスに不当な言いがかりをつけるなどの著しい迷惑行為が見受けられます。これらの行為は、従業員に過度にストレスを感じさせるとともに、従業員の尊厳を傷つけ、通常の業務に支障を与えるなど、安全で働きやすい環境を害するものです。

このような状況を受け、安全な職場で従業員が安心して働ける環境を整えることを目的として、私たちは「カスタマーハラスメント」に対する基本方針」を策定することと致しました。

お客様・従業員がともに喜びを感じられ笑顔あふれる環境・対応を提供し続けるために、下記行為に対する基本的な方針を定めました。

【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、従業員の就業環境が害されるもの

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (7) 差別的な言動
- (8) セクシャルハラスメント、ストーカー行為、及びそれらに関する言動
- (9) 従業員個人への攻撃・要求
- (10) 不当な商品交換の要求
- (11) 不当な金銭補償の要求
- (12) 不当な謝罪の要求（土下座を除く）

※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に対する対応】

これらの行為が確認された場合、お客様とのお取引やお客様対応をお断りすることがあります。また、悪質な場合には、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。