

トヨタモビリティ東名古屋株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は「お客様中心の価値づくり」という経営理念のもと、お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠心誠意対応を行い、お客様により良いサービスを提供することを心掛けております。

弊社をご利用いただくお客様から社会通念上許容される範囲を超える要求や言動があった場合は、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くことになります。

従業員が安心して働ける環境を整えることは、結果としてお客様とのより良い関係構築にもつながると考えています。

この考えのもと、トヨタモビリティ東名古屋株式会社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました

1.当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「職場においてお客様からの言動や要求のうち、社会通念上許容を超えた行為により、従業員が安心して働けなくなるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません

〈対象となる行為〉

- ・暴力行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫
- ・従業員の人格の否定、差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当、過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

2.カスタマーハラスメントへの対応

- ・問題解決に向けて、冷静かつ建設的な話し合いをしていきます
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動や行為が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様との取引やお客様対応をお断りさせていただく場合があります
- ・当社が悪質行為や犯罪行為と判断した場合には、警察や弁護士など外部専門家と連携し適切に対処いたします

3.お客様へのお願い

これからもお客様からお貴重なご意見・ご要望につきましては、しっかりと承り対応して参りますが、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、本方針に従って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いします