

## カスタマーハラスメントの対応について

～お客様・従業員がともに喜びを感じられる対応を提供し続けるために～

私たちはお客様の喜びのために、お客様に寄り添う対応を心がけております。

お客様・従業員がともに喜びを感じられる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。

<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ありません。

これらの行為が確認された場合、やむを得ず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、適切な対処いたします。

2025年4月1日  
株式会社滋賀トヨタ