

カスタマーハラスメント対応方針

トヨタL & F 埼玉は「満足を超えた感動を与えられるお客様対応」を経営理念として、お客様に対し誠実かつ丁寧な対応を心掛け、質の高い商品、サービスを持続的に提供することに努めております。

一方で従業員の安全と尊厳を守ることも重要事項であり、両立が必要と考えております。ここに万が一お客様より社会通念上相当な範囲を超えた要求等があった場合の基本的な方針を定めました。

【トヨタL & F 埼玉が考えるカスタマーハラスメントの定義】

2022年2月に厚生労働省が発行した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、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、と定義します。

【対象となる行為】以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 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
- ・ 解雇等の社内処罰の要求

【カスタマーハラスメントに対する対応】

弊社では従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施いたします。また、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員へのフォローをいたします。

カスタマーハラスメントとみなされる行為が確認された場合、やむを得ずお客様との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。

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく弊社をご利用いただいておりますが、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、ご協力を宜しくお願いいたします。今後も多くのお客様に支持され、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

2026年9月

トヨタL & F 埼玉株式会社