

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■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を従業員が継続して行っていくために

山口トヨタ自動車は、お客様のニーズに寄り添い、人や地域に親しまれる企業を目指して日々の業務に取り組んでいます。

加えて、山口トヨタ自動車はハラスメントのない職場環境を整えることを企業としての重要な責務であると考えています。

万が一、お客様から社会通念上相当の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。

お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

■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、従業員の就業環境を害する著しい迷惑行為」と定義し、主要な例を下記に記載します。

- ・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、人格を否定する行為
- ・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。

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社で対象となる行為があったと確認した場合は対応を打ち切り、以降のサービスの提供及びお取引をお断りさせていただくことがあります。
- ・また、悪質である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、適切に対処させていただきます。

2026 年 10 月 1 日
山口トヨタ自動車株式会社