

トヨタモビリティ中京 カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

トヨタモビリティ中京は、1961年の創業以来、トヨタ系のカーディーラーとして、地域に密着した店舗づくりを実施してきました。～「人との繋がり」と「移動の喜び」のある暮らしを将来にわたり地域に提供する～をミッションとしカーライフのサポートを通じた絆づくりをポリシーに、全社員、常に自己研鑽に励んでいます。

一方で、ごく一部のお客様の心無い言動・行為により、働く環境が害される事案や弊社をご利用されるお客様にご迷惑をお掛けする事案が発生しております。

当社で働く全社員が、働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために、本基本方針を示します。

カスタマーハラスメントの定義

「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性について、その要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、その手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

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。

- お客様からの要求内容の妥当性
 - ・ご提供する商品・サービス瑕疵・過失が明らかに認められない場合の要求
 - ・ご提供する商品・サービスの内容とは明らかに関係がない場合の要求
- 手段・態様が社会通念上、不相当な行為
 - ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
 - ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言)
 - ・威圧的な言動・土下座の要求
 - ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動・拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
 - ・過度なサービスの提供・商品交換・金銭補償の要求
 - ・従業員個人への攻撃・セクシャルハラスメントや弊社関係者への処罰の要求
 - ・会社・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿

カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- ・カスタマーハラスメントに対し、職制を通じて情報共有しています。
- ・より適切な対応のために、警察、外部の専門家(弁護士など)と連携しています。

【社外対応】

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当社にて判断した際は対応を打ち切り、サービスの提供やお取り引き以降のご来店をお断りする場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家(弁護士など)に連絡の上適切に対処いたします。

お客様へのお願い

トヨタモビリティ中京は、これからも、お客様のご用命にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指してまいります。

しかしながら、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、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。