カスタマーハラスメントポリシー

トヨタ自動車北海道株式会社（以下、当社という）は、お取引先様や地域の皆さまをはじめとする事業に関わる皆さまからのご意見・ご要望を事業改善に活かすことに取り組んでいます。加えて、従業員一人ひとりの人権を尊重し、安全で働きやすい就業環境を確保することは企業の重要な責務であると考えており、万が一お取引先様等から社会通念上相当な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。

当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

当社は、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・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。

・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。

カスタマーハラスメントが確認された場合には、社員一人ひとりを守るため、残念ながらお取引や対応をお断りさせていただくことがあります。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、適切に対処させていただきます。