トヨタ自動車九州　カスタマーハラスメント対応方針

トヨタ九州は「お客様第一」の原点に立って迅速・的確・親身な対応を行い、頂いたお客様のお声を「もっといいクルマづくり」に活かすことに取り組んでいます。

加えて、トヨタ九州は、ハラスメントの無い職場環境を整えることは企業の重要な責務であると考えております。万が一お客様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。

【トヨタ自動車九州の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。

カスタマーハラスメントが確認された場合は、残念ながらお客様とのお取引やお客様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。

２０２６年１０月１日