カスタマーハラスメント等に対する基本方針について

当社は、お客様にご満足いただける商品とサービスを持続的に提供する事を目指し、お客様とのより良い関係づくりに努めています。

その実現に向け、すべての従業員が安心して職務を遂行できるハラスメントの無い職場環境を整えることを目指しています。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格否定する言動や、パワハラ・セクハラ等の従業員の尊厳を傷つけるものあります。万一、お客様よりカスタマーハラスメントに該当する要求や言動があった場合には、従業員の人権を尊重するため、組織として適正かつ毅然とした対応を行ってまいります。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様又は第三者（取引先等を含む）からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、不法行為に該当する行為、または当該要求を実現する為の手段や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で、具体的には以下の手段・態様を指します。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

・暴言・暴力
・威嚇・脅迫・恐喝・強要行為
・侮辱・誹謗中傷・人格を否定する発言
・合理的な理由のない謝罪要求（文章等での謝罪や土下座の強要等も含む）
・同じ要求などの繰り返しによる時間的・場所的拘束【社内・社外・電話等】
・業務スペースへの立ち入り
・社会通念上過剰なサービスや対応の要求、従業員を欺く行為
・SNS やインターネット上での誹謗中傷・画像や映像・音声等の拡散
・ストーカー行為・プライバシーの侵害・セクシャルハラスメント・個人情報等の拡散
・従業員個人への要求や攻撃

※上記行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

【カスタマーハラスメントへの対応】

当社は、すべてのお客様に安心、安全なカーライフを送っていただけますよう、社員全員がお客様に寄り添った対応の実践に取り組んでまいりますが、従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、やむを得ずお客様とのお取引や対応をお断りすることがあります。

また、悪質なカスタマーハラスメントと判断される行為を認めた場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処を行います。

お客様のご理解とご協力をいただきますよう、お願い申し上げます。

2026 年 9 月

株式会社トヨタレンタリース新福島