

株式会社トヨタユーゼック カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社トヨタユーゼックでは、すべてのお客様に当社の商品・サービスを満足してご利用いただけますよう、お客様からいただくご意見に真摯に向き合い、お客様に寄り添う対応を心掛けております。

今後もすべてのお客様に質の高い商品・サービスを持続的に提供していくためには従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、「株式会社トヨタユーゼックカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定める事と致しました。

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。

対象となる行為

- 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)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

※要求内容が妥当性を欠く場合、以下も可能性あり

- 商品交換要求
- 金銭補償要求
- 謝罪要求(除・土下座)

行為例は例示であり、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が発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。会員制であるトヨタ・オート・オークションにおいては「退会」や「取引|停止」の対応をする場合もあります。悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。