カスタマーハラスメントに対する考え方

～お客様にご満足いただき、

安心してお任せいただける対応を従業員が継続して行っていくために～

はじめに

トヨタホームグループ（以下「当社」）は、「人生をごいっしょに。」というブランドビジョンのもと、最高のご満足を生涯にわたって提供し続け、お客様満足度No.1の実現を目指しております。

その実現のためには、当社で働くすべての人（以下「従業員」）が、心身ともに健康で業務に従事し、仕事への充実感を得ることができる、安全・安心な職場環境が必要不可欠と考えております。

当社では、従業員の尊厳と人権を守り、お客様に質の高いサービスを継続的に提供していくため、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考え方を定めました。

当社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。