

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「お客様第一主義」という企業理念のもと、お客様のご要望に真摯に向き合いながら、サービスの満足度向上に取り組んでいます。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部には従業員（協力会社従業員を含む）の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。これらは従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

従業員が安心して働ける環境を整えることは、結果としてお客様とのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、トヨタ輸送株式会社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等からの要求・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」と定義します。

具体的には以下のような行為を指します。あくまで例示であり、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の具体例】

- ・暴力行為 ・暴言/侮辱/誹謗中傷 ・威嚇/脅迫 ・土下座の要求 ・長時間の拘束
- ・従業員の人格の否定/差別的な発言 ・合理性を欠く不当/過剰な要求 ・継続的、執拗な言動
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 等

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員の安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて、お客様等への対応の中止や、お取引をお断りさせていただく場合がございます。また、特に悪質な行為と判断した場合には、警察への通報や弁護士等の専門機関と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対処いたします。

カスタマーハラスメントが発生した際には、被害を受けた方の心身のケアを最優先に行うとともに、事実確認および再発防止に取り組めます。また、相談体制を整備し、相談にあたっては、相談者のプライバシーに十分配慮するとともに、相談等を理由とした不利益な取り扱いはいたしません。

また、当社従業員が取引先等の他事業者の従業員に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行うことのないよう、継続的な教育・啓発および指導に取り組めます。

当社は、すべての関係者が互いの人格や権利を尊重し、安心して事業活動を行うことができる環境づくりに努め、カスタマーハラスメント防止に継続的に取り組んでまいります。