

カスタマーハラスメントに対する基本方針

～お客様・従業員がともに幸せを感じられる対応を提供し続けるために～

トヨタ L & F 西四国はお客様の幸せを願い、お役立ち活動を実践するために、お客様に寄り添う対応を心がけております。

お客様・従業員がともに幸せを感じられる対応を提供し続けるために、下記行為に対する基本的な方針を定めました。

【トヨタ L & F 西四国が考えるカスタマーハラスメントの定義】

お客様・お取引先様等からの要求・言動のうち、内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、従業員の勤務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。

これらの行為が確認された場合、やむを得ずお客様とのお取引やお客様対応をお断りすることがあります。

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、適切に対処いたします。

2026 年 10 月

トヨタ L&F 西四国株式会社