

カスタマーハラスメント基本方針

【はじめに】

宮城トヨタ自動車株式会社は、創業以来「お客様第一主義」を大切に、地域社会とともに歩んできました。変化の大きい時代においても、私たちは進化を続け、お客様のベストライフパートナーとして“信頼され、感動される会社”を目指しています。

そのために、従業員一人ひとりが安心して活躍できるハラスメントのない職場環境を整えることが企業の責務であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

この取組を通じて、今後もより多くのお客様に、より良いサービスを提供するため皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省の指針等に基づき、次の 3 要件を全て満たすものをカスタマーハラスメントとみなします。

- ① 顧客等の言動であること
- ② 当社の業務の性質等に照らし、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えていること
- ③ 従業員の就業環境が害されること

【代表的な行為(例)】

- ・ 暴力・傷害、物を投げる等の身体的攻撃
- ・ 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言、土下座の強要等
- ・ 大声での恫喝、威圧的言動、長時間の居座り・電話
- ・ 契約・業務と無関係または過剰・不合理な要求(過度な返金・値引き、担当者の処罰要求等)
- ・ 従業員個人への攻撃・監視・付きまとい、SNS での氏名や画像等の公開
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷や虚偽の情報発信、拡散
- ・ 合理的理由のない呼び出し、関係者以外立入禁止区域への侵入
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると弊社が判断した一切の行為

【カスタマーハラスメント発生時の対応】

〈社内対応〉(従業員保護のための取り組み)

- ・ 従業員を一人に対応させず、管理者が支援します。
- ・ 事実関係を正確に確認し、必要な記録(日時・状況・言動・証拠等)を行います。
- ・ 被害を受けた従業員の安全確保と心身のケアを最優先とします。
- ・ 社内で共有し、再発防止に向けた改善策(配置・設備・運用の見直し等)を行います。
- ・ より適切な対応をとる為、警察や弁護士などの外部機関との連携を図ります。

〈社外対応〉(お客様への対応方針)

- ・ 社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や言動が確認された場合、対応を中止することがあります。
- ・ 状況に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携し、適切に対処します。
- ・ 悪質な場合は、サービス提供・お取引をお断りすることがあります。

【お客様へのお願い】

多くのお客様は良識あるご対応をいただいておりますが、万が一上記に該当する行為があった場合は、本方針に沿って対応します。ご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

2026年10月1日

宮城トヨタ自動車株式会社
代表取締役 後藤 誠