

カスタマーハラスメント対応方針

当社は、お客様に安全で質の高い商品・サービスを提供するとともに、従業員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な経営課題と考えています。

そのため、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の就業環境を害する行為に対しては、従業員を守るため組織として毅然と対応いたします。

【カスタマーハラスメントの例】

- ・ 暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
- ・ 威嚇、脅迫、恫喝行為
- ・ 長時間にわたる拘束、居座り
- ・ 土下座等の過度な謝罪要求
- ・ 不合理な金銭補償や特別対応の要求
- ・ SNS 等を利用した誹謗中傷
- ・ 継続的、執拗なクレームや連絡
- ・ 従業員への個人的な攻撃やプライバシー侵害

当社は、カスタマーハラスメントに対し、必要に応じて対応の中止、担当者の変更、警察・弁護士等の外部専門機関との連携など、適切な措置を講じます。

また、従業員に対する教育・相談体制の整備を行い、安全で働きやすい職場環境づくりを推進します。

制定日 令和8年9月1日

トヨタ L&F 福岡株式会社