

カスタマーハラスメントに対する基本方針

～地域社会の発展に事業を通じて貢献するために～

私たちは「従業員の幸福、お客様の満足、お取引先様の繁栄を目的とする」を企業理念としております。お客様に安全・便利・そして楽しいモビリティサービス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。

＜私たちが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への対応＞

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。

＜お客様へのお願い＞

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく弊社のサービスをご利用頂いておりますが、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力の程、何卒宜しく願い申し上げます。

令和8年9月1日
株式会社トヨタレンタリース福岡