

カスタマーハラスメントに対する基本方針

高知トヨタ株式会社は、「移動の自由を支え、LIFE をより豊かに」という基本理念のもと、安全・安心なカーライフの提供を通じて、お客様の満足向上に努めています。お客様からいただくご意見やご要望は、サービス品質の向上や業務改善につながる大切な声として真摯に受け止めています。一方で、従業員に対する暴言、威嚇、誹謗中傷、過度な要求などの行為は、従業員の尊厳や就業環境を損なうだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも支障を及ぼす可能性があります。当社は、従業員が安心して働くことができる環境を整えることが、お客様へのより良いサービスの提供につながるものと考え、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応してまいります。

～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「お客様からの要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体例として、以下のような行為が挙げられます。

- 暴力行為、器物損壊
- 暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷
- 威圧的・脅迫的な言動
- 差別的な発言や行為
- 長時間の拘束や執拗な要求
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 不合理または過剰な要求
- 従業員や会社に関する虚偽情報の拡散
- SNS やインターネット上への誹謗中傷、個人情報の投稿
- セクシャルハラスメント、レイシャルハラスメント、SOGI ハラスメントその他のハラスメント行為
- つきまとい行為、ストーカー行為

※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～

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて以下の対応を行います。

- 対応の中止またはお取引の終了
- 店舗への入店やサービス提供のお断り
- 警察、弁護士等の関係機関との連携
- 法的措置の実施

～お客様へのお願い～

当社は、これからもお客様との信頼関係を大切に、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。お客様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

高知トヨタ株式会社

代表取締役社長 西山 正純