

# カスタマーハラスメント対応方針

## ～お客様と従業員の双方が安心して 満足できる環境を維持するために～

私たちはお客様の満足のために、日頃よりお客様に寄り添う対応を心がけております。

お客様・従業員がともに満足を感じられる対応を提供し続ける為にも、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。

これらの行為が確認された場合、お客様とのお取引やお客様対応をお断りさせていただきます。また、悪質な場合には、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、適切に対応いたします。

2026年3月  
株式会社トヨタレンタリース沖縄