

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

平素よりトヨタカローラ和歌山株式会社をご利用いただき、誠にありがとうございます。
当社では、お客様に快適なサービスを提供できるよう日々努めております。
お客様からのご意見やご要望は真摯に受け止め、より良い店舗運営に活かしてまいります。
しかしながら、一部のお客様による「社会通念上許容される範囲を超える行為
(カスタマーハラスメント)」により従業員が心身の苦痛を感じ、通常の業務に支障をきたす
ケースが発生しております。
従業員が安心して業務に取り組める環境を維持することは、お客様への安定した
サービス提供に不可欠であると認識しております。
つきましては、以下のような行為が行われた場合、当社の判断によりサービスの提供を
お断りする場合や、必要に応じて警察などの関係機関と連携する場合がございます。

- ・ 暴力、身体的拘束、傷害
- ・ 脅迫、恐喝、威嚇
- ・ 大声、暴言、罵倒、誹謗中傷
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 過度な要求、執拗なつきまとい
- ・ その他、社会通念上不相当と判断される行為

従業員一同、より一層お客様に満足いただけるサービス提供に努めてまいりますので、
何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和7年6月1日
トヨタカローラ和歌山株式会社
代表取締役社長 西川 直人