

# T-MIG カスタマーハラスメントに対する基本方針

T-MIG( 岩手トヨペット、岩手トヨタ自動車、ネッツトヨタ岩手、トヨタカローラ南岩手、モトモチ商事、ジェームス岩手 )は、「すべてのお客様に安心安全な移動手段を提供することにより、お客様・地域から必要とされる企業となる」ことを経営理念に掲げ、「コンプライアンスの遵守がすべての企業活動の大前提」であることを念頭に、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ公正な企業活動を推進しています。

これらの実現のため、日々の前向きな活動が従業員等や家族の幸せにつながり、安心して働くことのできる環境を構築することが必要であり、一部のお客様によるカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした適切な対応を行うことが、最終的にはお客様の信頼にお応えすることになると考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、公表いたします。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員等に対するお客様による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様からのお申し出・言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または、妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員等の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

カスタマーハラスメントの主な具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

### 【該当する行為例】

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・正当な理由のない、または合理的な範囲を超える過剰な、商品、サービス、金銭、謝罪の要求
- ・当グループで働く従業員等個人への攻撃や要求
- ・従業員等に関する処罰の要求
- ・許可なく当グループ関連施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音、および当グループ内で働く従業員等や当グループ関連施設を撮影すること
- ・当グループで働く従業員等の個人情報などのSNS／インターネットへの投稿      など

## 2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・カスタマーハラスメントであると判断した場合には毅然とした対応をいたします。
- ・個人の対応とせず、組織的に対応いたします。
- ・特に悪質と判断される場合には警察・弁護士と連携し、厳正に対応いたします。
- ・上記にても解決しない場合は、対応を中止させていただきます。

## 3. カスタマーハラスメントへの取り組み

当グループは、本基本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確にするとともに、以下の体制を構築しています。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定
- ・従業員等への教育・研修の実施
- ・従業員等のための相談窓口、メンタルヘルスケア体制の構築

今後とも、お客様と従業員等のお互いが尊重され、より良い関係を築いていけるようご協力をお願い申し上げます。



岩手トヨペット株式会社

岩手トヨタ自動車株式会社

ネッツトヨタ岩手株式会社

トヨタカローラ南岩手株式会社

モトモチ商事株式会社

株式会社ジェームス岩手