

# TMPカスタマーハラスメント対応指針

～お客様にご満足いただき、安心してご利用いただける対応を従業員が継続して行っていくために～

トヨタモビリティパーツはトヨタグループの一員として、お客様が安全・安心かつ快適に楽しくクルマを使っただけできるよう、修理部品や用品を企画・販売し、お届けすることでクルマ社会・地域社会を支えていくことに取り組んでいます。

加えて、トヨタモビリティパーツはハラスメントの無い職場環境を整えることは企業の重要な責務であると考えております。万が一お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

## トヨタモビリティパーツの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当該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  
個人連絡先を聞き出す行為 等
- ・ 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  
自然現象や、当社の責でないことが明らかな不利益に対しての補償  
対応困難な納期短縮、当社業務時間外の一方向的な対応の要求 等
- ・ 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
- ・ 無断撮影・録音・公開、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が確認された場合は、お客様のご本心にかかわらず、残念ながらお客様とのお取引やお客様対応をお断りさせていただくことがあります。

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、適切に対処させていただきます。

2025年9月制定