

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

TOYO TIRE グループ（以下「当社グループ」）は、理念の中で「お客様の期待や満足を越える感動や驚きを生み出し、豊かな社会づくりに貢献します」という使命を掲げ、これに基づくお客様視点でのモノづくり、業務品質の向上に日々努めています。当社グループでは、そのために業務に従事する従業員（以下「従業員」）が安心して健康で働ける職場環境を確保することを原則とし、また、それを事業の前提に置いて精励しています。

万が一、お客様からいただくご意見やご要望のうちに、社会通念上許容される範囲を超えて従業員の就業環境が害されるものが含まれる場合においては毅然とした態度で対応します。当社グループでは、従業員を守ることがサービスや業務品質の向上につながるの考えのもと、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき、お客様からの言動が従業員の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。SNS 等のインターネットを使用する行為も含みます。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、従業員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって従業員を脅すこと。

- ・SNS等のインターネット上へ従業員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・従業員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該従業員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該従業員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて従業員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で従業員を拘束すること。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、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、従業員を守ることを最優先に、以下の対応等を行うことがあります。

- ① 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動について、警察へ通報すること。
- ② 警告文を発出すること。
- ③ 法令の制限内において、商品の販売、サービス及びカスタマーサポートの提供等をしないこと。
- ④ 店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- ⑤ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。

5. 当社グループの取り組み

カスタマーハラスメントの防止と事後の対応のため、以下の取り組みを進めています。

- ① カスタマーハラスメント方針等の明確化及び従業員への周知・啓発
- ② 従業員への研修
- ③ 従業員からの相談に応じ、迅速かつ適切に対応するための相談窓口の設置
- ④ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定

6. お客様へのお願い

当社グループは、日々寄せられるお客様のご意見やお問い合わせに真摯に対応し、高品質な製品・サービスの提供を通じてお客様との信頼関係の向上に努めてまいります。

今後とも本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上

2026年8月制定