

カスタマーハラスメントに関する基本方針

■はじめに

いすゞ自動車株式会社及びその関係会社（以下「いすゞグループ」といいます。）は、「地球の『運ぶ』を創造する」との使命のもと、社会の要請やお客様のご要望に対し、丁寧かつ緻密に応えながら、品質の高い製品とサービスを提供することに努めております。

この取り組みを継続する上では、いすゞグループの従業員が安心して働くことができる職場環境の存在が不可欠であり、その環境を整備することは企業にとって重要な責務であると考えております。

お客様から頂戴したご意見やご要望に、従業員の心身や尊厳を傷つける要求や言動が含まれていた場合、毅然とした態度で対応することがいすゞグループの従業員を守ること、ひいては高品質な製品及びサービスの安定的な提供、それによる使命の実現に資すると判断し、この基本方針を定めました。

■いすゞグループ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、いすゞグループの従業員の就業環境が害されるもの

■カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・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。

■カスタマーハラスメントへの対応方針

上記の行為が確認された場合、やむを得ずお客様とのお取引やお客様対応をお断りすることがあります。また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士などの外部専門家と連携し、適切に対処いたします。