



カスタマーハラスメントに関する基本方針

はじめに

三菱ふそうトラック・バス株式会社（以下「当社」といいます。）は当社基本理念のもと、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。

その実現のためには、当社の従業員一人ひとりが安心して働ける職場環境を確保することを重要な責務であると考えております。

お客様からのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。一方で、社会通念上不相当な要求や、従業員の人格を否定する言動、威圧的な言動、長時間の拘束などのカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応することが当社の従業員を守ること、ひいては品質の高い製品とサービスの提供、理念の実現に資すると判断し、この基本方針を定めました。

当社のカスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求または言動のうち、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、その手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するもの

カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・過度な要求（社会通念上過剰なサービス提供、補償、謝罪等の要求）
- ・継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的言動、性的言動、その他人格を侵害するハラスメント行為
- ・写真撮影・録音の強要
- ・SNS等での誹謗中傷
- ・個人情報の公開行為

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姿勢

上記の行為が確認された場合などカスタマーハラスメントと判断した場合には、やむを得ず、お取引の停止またはお断りをさせていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察等の関係機関および弁護士等の外部専門家と連携し、適切に対処いたします。



当社におけるカスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、相談体制の整備、教育・研修の実施および組織的な支援体制の構築に取り組めます。

お客様へのお願い

当社はお客様からのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に則り毅然とした対応を取らせていただきますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上