カスタマーハラスメントに対する基本方針

徳島日野自動車株式会社
令和 8 年 10 月制定

徳島日野自動車株式会社（以下、「弊社」とする。）は、お客様、お取引先と持続性のある信頼関係構築を目指すとともに、ともに働く従業員一人ひとりの人格と人権を尊重し、安心して働ける職場環境を守る事を経営の責務と考えます。

つきましては、いかなる理由があろうとも、暴力、暴言、不当な要求、長時間の拘束、プライバシーの侵害等、従業員の職場環境を悪化させる行為【カスタマーハラスメント】に対しては、会社として組織的に、毅然と対応します。

お客様へのお願い

平素より弊社ならびに日野車をご愛顧賜り、誠にありがとうございます。
弊社はお客様に対し、誠実に向き合い、信頼関係を築くことを大切にしておりますが、同時に従業員が安心して働ける職場環境を守る義務があります。

そのため、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、【カスタマーハラスメント】が確認された場合、誠に遺憾ながら、お取引をお断りさせていただきます場合や、警察、弁護士等の外部機関と連携して対処させていただく場合がございます。
皆さまにご理解とご協力をお願い申し上げます。

お取引先へのお願い

平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

弊社は、【カスタマーハラスメント】に関し、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参照し、本基本方針を作成いたしました。つきましては、健全な取引関係の維持、発展のため、双方で本趣旨を共有できれば幸いです。

また、弊社の従業員より不当な行為があった場合には、直ちにご連絡下さいますようお願い申し上げます。

従業員の皆様へのお願い

不当な行為を受けた、もしくは見かけた場合、上司、会社に報告して下さい。一人で対応はさせません。組織として対応します。

お取引先の従業員に対し、決して驕らず、不当な行為は行わない。日頃より「対等

なお取引先」として言動には注意して下さい。

<対象となる行為の例>

●暴力 ・ 威嚇 ・ 脅迫行為
●人格を否定するような暴言、侮辱、大声での威嚇
●土下座の強要 ・ 過度（不当）な要求等、社会通念上不相当な要求
●合理範囲を超える長時間の拘束 ・ 不退去 、執拗な繰り返し電話やメール等
●従業員のプライバシー侵害（無断撮影、SNS への投稿、個人情報の晒し行為等）
●セクシャルハラスメント行為