デンソーグループ カスタマーハラスメントポリシー

１．基本的な考え方

カスタマーハラスメントは、**個人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為**であるとともに、**就業環境を阻害する**、社会的にも大きな影響を与える問題です。
デンソーおよびデンソーグループは、**カスタマーハラスメントのない、安全で快適な就業環境づくり**に取り組んでいます。

２．対象となるカスタマーハラスメント行為

デンソーおよびデンソーグループは、下記のカスタマーハラスメント行為を許しません。

・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

(具体例)

①暴言、暴力
②脅迫、威嚇、威圧行為
③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
④侮辱、中傷、人格を否定する行為
⑤社会通念上過剰なサービスや対応の要求
⑥合理的な理由のない謝罪要求
⑦同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
⑧SNS 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。

デンソーおよびデンソーグループは、社員一人ひとりを守るため、お客様からカスタマーハラスメントが行われた場合には、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、悪質なカスタマーハラスメントと判断される行為を認めた場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対応を行います。

以上