

いすゞの第三者プラットフォームによる苦情処理メカニズムについて

第1章 目的と基本原則

第1条 目的

本マニュアルに定める苦情処理メカニズム（以下、本メカニズムという）は、いすゞ自動車株式会社（以下、いすゞという）の事業活動に関連して生じ得る人権に関する懸念や苦情について、第三者プラットフォームを通じてステークホルダーからの申立てを受け付け、いすゞの責任のもとで適切かつ公正に対応し、是正や救済を図ることを目的としています。本メカニズムは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」（以下、指導原則という）に示される実効性要件を踏まえて設計・運用されています。

第2条 基本原則

本メカニズムは、以下の原則に基づき運用されます。これらの原則は、申立ての受付から是正・救済の確保に至るまで、すべてのプロセスに適用されます。

1. 基本原則

(1) プライバシーおよび機密性の保護

申立者および関係者の情報は適切に保護され、本人の同意なく、特定可能な情報が第三者に開示されることはありません。

(2) 機密情報の管理

申立てに関連して取得した機密情報については、社内規程等に基づき厳格に管理し、不適切に取り扱うことはありません。

(3) 報復・不利益取扱いの禁止

申立てを行ったことを理由として、いかなる不利益な取扱いや報復的措置も行いません。

2. 実効性確保のための原則

本メカニズムは、上記の基本原則に加え、指導原則に基づく以下の実効性確保要件に基づいて運用されます。

(1) 正当性

公正性に配慮した運営体制のもと、申立者からの信頼を確保します。

(2) アクセス可能性

すべてのステークホルダーが利用しやすい仕組みを整備し、利用にあたっての障壁の低減に努めます。

(3) 予測可能性

手続の流れや対応フローで示した所要期間の目安等の見通しについて、申立者に対して適切に説明します。

(4) 公平性

申立者および関係者に対して必要な情報を提供し、公平な立場で対応します。

(5) 透明性

対応の進捗状況について、適時適切に情報提供を行い、透明性を確保します。

(6) 権利適合性

対応に際しては、国際人権章典およびILO中核的労働基準を含む国際的に認められた人権に基づいた判断を行います。

(7) 継続的改善

本メカニズムの運用状況を定期的に見直し、実効性の改善や向上に努めます。

(8) エンゲージメントと対話

申立者および関係者との対話を重視し、適切な関与を通じて問題解決を図ります。

第2章 対象範囲および受付

第3条 対象となる事項

本メカニズムは、「いずれのバリューチェーン上で発生し、国際的に認められた人権に対して負の影響を及ぼしている、または及ぼす可能性のある事案」であって、第三者プラットフォームを通じて申し立てられたものを対象としています。本メカニズムを通じて受け付けた申し立てについては、いずれの責任のもと、その内容に応じて適切に対応します。なお、本メカニズムの対象外と判断される場合には、その理由を説明するとともに、可能な範囲で適切な相談先に関する情報を提供します。

第4条 対応における考え方

本メカニズムにおいては、申立ての内容および人権への影響の性質を踏まえ、適切に対応します。対応にあたっては、以下の観点を総合的に考慮します。

- ・影響の規模（生命・身体への影響の有無等）
- ・影響の範囲（影響を受ける人の範囲）
- ・是正の可能性（影響を受けなかったときの状態に戻せるか）

第3章 案件の対応

第5条 事実確認の実施

本メカニズムにおいては、申立ての内容に応じて、関係部門と連携しながら、事実関係の確認を行います。

事実確認にあたっては、申立者との対話を重視し、適切なタイミングでコミュニケーションを行います。

また、公平かつ適切な対応を確保するため、以下の点に配慮します。

- ・関係当事者双方の意見を尊重し、公平な立場で対応します。
- ・申立者および関係者のプライバシーおよび機密性に配慮した対応を行います。
- ・客観的かつ合理的な情報に基づき、中立性の確保に努めながら、慎重に事実確認を行います。
- ・申立者の意向や期待する解決方法を踏まえ、適切な是正・救済を図ります。

第6条 是正・救済措置

本メカニズムにおいては、事実関係の確認結果および申立者の意向を踏まえ、適切な是正・救済の実現に向けた対応を検討します。

是正・救済措置には、状況に応じて、以下のような対応が含まれますが、具体的な対応については、個別の事案の内容および状況に応じて決定します。

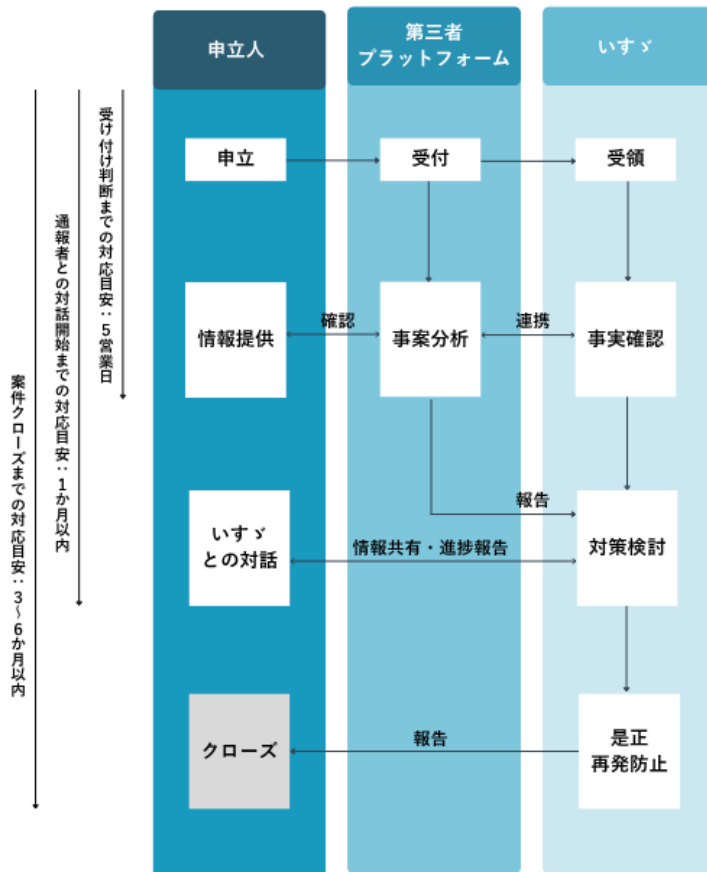
- ・加害者からの謝罪および再発防止策の実施
- ・原状回復（不当な処分等の撤回等）
- ・職場復帰支援等のリハビリテーション
- ・金銭的補償
- ・非金銭的補償（職場環境の改善等）
- ・社内規程（就業規則等）に基づく措置 等

第7条 案件の終了

対応の結果について申立者に対して説明を行ったうえで、案件を終了します。申立者が是正を求めている場合には、是正対応の状況および講じられた措置の内容について、説明を行い、対応を完了することとします。

なお、案件の受領から終了までの期間は、事案の内容により異なりますが、一般的には3か月～6か月程度を目安としています。

案件の対応フロー



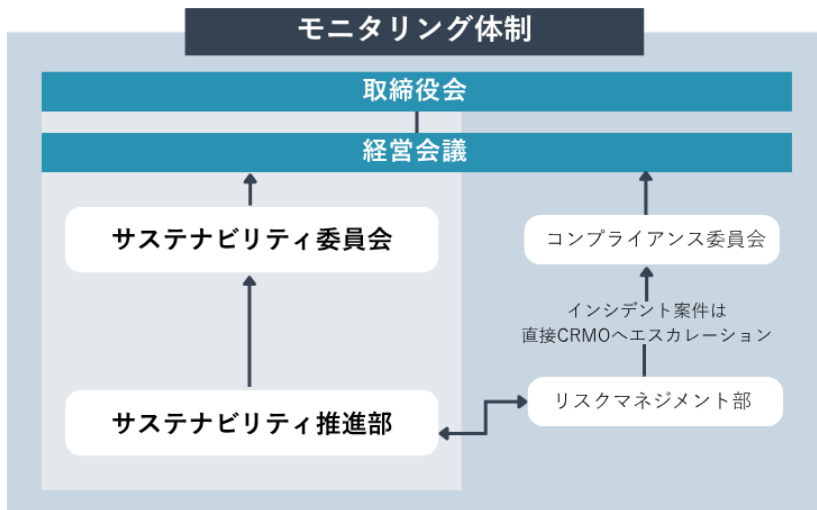
第4章 モニタリング体制

第8条 モニタリング体制

第三者プラットフォームを通じて受け付けた申立てのうち、即時対応が必要な重大事案については、関係部門より速やかにリスクマネジメント担当役員（CRMO）に報告を行

い、適切な対応を行います。また、重大事案については既存の社内通報制度とも連携し、必要に応じてリスクマネジメント担当役員（CRMO）へ速やかに報告します。社内リスクに関わる事項はリスクマネジメント部と連携を図ります。

案件のモニタリング体制図



第9条 継続的改善

本メカニズムの運用状況およびパフォーマンスについて定期的に分析を行い、その結果を人権デューデリジェンスの継続的な改善に活用します。

また、本メカニズムの運用状況について適時適切な情報開示を行うとともに、ステークホルダーからのフィードバックを取り入れ、継続的な改善を図ります。