カスタマーハラスメント対策基本方針

株式会社三幸

1. 基本的な考え方

当社は、お客様・取引先の皆さまからのご意見やご要望に真摯に向き合い、品質の高い金型・成形品づくりに努めます。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により社員の就業環境が害される行為（以下「カスタマーハラスメント」）に対しては、社員を守るため、会社として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントとは

当社では、お客様・取引先など当社の事業に関係する方（取引先メーカー、来社される方、工場の近隣の方を含みます）からの言動のうち、言動の内容や手段・態様が、業務の性質などに照らして社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとします。対面だけでなく、電話、メール、SNS での言動も含みます。

社会通念上許容される範囲のご意見・ご要望（品質や納期についてのご指摘、契約に基づく修正のご依頼、価格や取引条件のご相談など）は、カスタマーハラスメントには当たりません。障害のある方から、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求められることや、障害による困りごと（社会的障壁）を取り除く配慮を求められること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

対象となる行為の例

- 殴る・蹴るなどの暴力、物を投げつける
- 大声で怒鳴る、威圧する、脅す
- 人格を否定する発言や暴言、土下座の強要
- 契約にない作業や、著しい代金の減額を、不当に繰り返し求める
- 原因と関係のない損失まで、不当に補償を求める
- 同じ要求や責め立てを執拗に繰り返す
- 来社時や電話で、長時間引き止める
- SNS への書き込みをほのめかして脅す、無断で撮影する
- 性的な言動、社員のプライバシーに関わる要求

これらは例であり、ここにない行為でもカスタマーハラスメントに当たる場合があります。

3. 会社の対応

1. 直属の上長や管理職は、社員から報告を受けた場合や自ら現認した場合は、可能な限り社員をひとりで対応させず、必要に応じて代わって対応します。
2. 事実関係を速やかに確認し、被害を受けた社員の心身の状況に配慮します。必要に応じて、担当の変更や配置の見直しを行います。
3. 過度な要求を繰り返すなど、特に悪質なものには、次の対処をとることがあります。これらの対処は社長が判断します（身の危険がある緊急時の警察への通報を除きます）。
    - 暴行、傷害、脅迫など犯罪に当たり得る言動は、警察へ通報する
    - 行為者に対して、文書で警告する
    - 契約および法令の範囲内で、今後の取引や工場への立入りをお断りする
    - 弁護士に相談し、法的措置をとる
4. 事案の内容と対応の経過を記録し、再発防止に活用します。当社側の対応に原因があった場合は、その改善にも取り組みます。

4. 社員の皆さんへ

この方針は、正社員だけでなく、パート・契約社員を含む、当社で働くすべての人が対象です。

ひとりで抱え込まず、すぐに報告してください

カスタマーハラスメントを受けたときや、他の人が受けているのを見聞きしたときは、直属の上長にすぐに報告してください。「当たるかどうか分からない」というときも、遠慮せず報告してください。

相談窓口

- 担当：総務経理部
- 連絡先：LINE WORKS

カスタマーハラスメントに当たるか微妙な場合や、起きそうな場合でも相談できます。パワハラ・セクハラなど、ほかのハラスメントの相談も、同じ窓口で受け付けます。

相談した人のプライバシーを守ります

相談や報告の内容は、本人の了解なく必要な範囲を超えて他の人に伝えることはありません。

不利益な扱いはしません

相談や報告をしたこと、事実確認に協力したこと、労働局に相談や紛争解決の援助を求めたこと、調停を申請したことや調停に出頭したことなどを理由に、解雇その他の不利益な扱いをすることはありません。

5. 取引先・関係者の皆さまへの対応

当社の役員・社員は、お客様をはじめ、外注先・仕入先など、当社の事業に関わるすべての皆さまに対して、相手の立場を尊重し、丁寧な対応を心がけます。当社が発注する側でも、受注する側でも同じです。

取引上の立場にかかわらず、相手を萎縮させるような言葉づかいや態度はとらず、カスタマーハラスメントに当たる言動も行いません。

2026 年 10 月 1 日制定

株式会社三幸　代表取締役　窪田　彰克