

カスタマーハラスメントへの対応

【基本方針】

ダイハツ九州は、品質の高い製品づくりと誠実な事業活動を通じて、お取引先様、協力会社様をはじめとする関係者の皆さまとの信頼関係の構築に努めています。

一方で、一部関係者の方から社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の人格を否定する発言や威圧的な言動、身体的攻撃、セクシュアルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つける行為が発生した場合は、職場環境の悪化を招くことがあります。

当社は、すべての従業員が安心して働くことができる職場環境を確保することが、品質、安全および持続的な事業活動の基盤であると考えています。

そのため、関係者の皆さまからのご意見やご要望には真摯に対応いたしますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守るため、組織として毅然と対応いたします。

【カスタマーハラスメントの定義】

お取引先様、協力会社様等による言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、社会通念上相当な範囲を超えるものであって、その手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものを指します。

【主に対象となる行為】

カスタマーハラスメントに該当する行為は、主に以下を指します。

- (1) 暴行、傷害、物を投げる行為その他の身体的攻撃
- (2) 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言その他の精神的攻撃
- (3) 大声で怒鳴る、机を叩く、威嚇するなどの威圧的な言動
- (4) 人格を否定する発言または差別的な発言
- (5) 継続的又は執拗な言動
- (6) 長時間にわたる拘束や居座り
- (7) 土下座その他社会通念上不当な謝罪の要求
- (8) 中傷又はSNS等への不当な投稿
- (9) 商品、サービス等の内容を超える過度な要求
- (10) 合理的な理由のない金銭補償、特別対応等の要求
- (11) その他従業員の就業環境を害する行為

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為について相談できるよう社内の対応体制を構築し、従業員が一人で抱え込むことのないよう、安心して働くことができる職場環境づくりを進めます
- ・カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた従業員の心身の健康に配慮し、必要な支援を行います
- ・社内でカスタマーハラスメントへの対応方法、手順を協議し、対応マニュアルに定め、適切に対応できるよう周知・教育を進めます
- ・当社で働く役員・従業員等もお取引先等に対し、カスタマーハラスメントを起こさないよう、周知徹底します

【カスタマーハラスメントへの対応】

当社は、正当なご意見・ご要望には引き続き誠実に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の中止、担当者の変更、施設への立入り制限、取引の見直し等の措置を講じる場合があります。

また、悪質な行為については、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対応いたします。

【関係者の皆さまへお願い】

当社は、関係者の皆さまと相互に尊重し合い、健全で良好な取引関係を築いていきたいと考えております。

本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026 年 10 月 1 日

ダイハツ九州株式会社