八木工業株式会社　カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：2026年10月1日

八木工業株式会社

【私たちの考え方】

八木工業株式会社は、高品質な自動車部品の製造・供給を通じて社会に貢献するとともに、
「安心・安全かつ健やかに働き続けられる職場環境」を守ることが企業の重要な責務であると考えています。

私たちは、お客様やお取引先様からの誠実なご意見・ご要望に対しては真摯に耳を傾け、
より良い製品づくりとサービスの改善に努めてまいります。

しかしながら、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、従業員の安全および人権を最優先に考え、
組織として適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントの考え方（定義）

お客様やお取引先等からの言動のうち、要求内容の妥当性や要求を実現するための手段・態様の相当性等に照らし、
社会通念上許容される範囲を超え、従業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定義します。

なお、カスタマーハラスメントへの該当性については、個別の状況や経緯を踏まえ、総合的に判断します。

2. カスタマーハラスメントの具体例

【要求内容の妥当性にかかわらず社会通念上相当と認められない例】

・身体的な攻撃（暴行、傷害）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

・威圧的な言動および差別的な言動・性的な言動

・土下座の要求

・正当な理由なく、同一の要求を執拗に繰り返す言動

・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、業務時間外の対応強要）

・従業員個人への攻撃、私的な要求、SNS等での誹謗中傷や不当な圧力

【要求内容の妥当性に照らして社会通念上相当と認められない場合がある例】

・不当・過剰な製品交換・返品の要求

・合理的な根拠を欠く過大な金銭補償の要求

・合理的な理由のない謝罪の要求（土下座を除く）

※上記具体例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に策定しています。

3. 当社の基本姿勢

・お客様やお取引先等からの社会通念上許容される範囲内で行われるご意見・ご要望には誠実に対応し、
正当なご指摘については真摯に受け止め、改善に努めます。

・社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、従業員の安全および人権を最優先に考え、
組織として適切に対応します。

・個々の従業員に過度な対応責任を負わせることなく、
必要に応じて管理職・関係部門・外部専門家（社外弁護士等）と連携して対応します。

・契約関係および取引条件に基づき、対応範囲を明確にし、健全で対等な関係の維持に努めます。

・当社の従業員に対しても、お取引先様等の従業員の人格や尊厳を尊重し、
カスタマーハラスメントに該当する言動を行わないよう徹底します。

4. カスタマーハラスメントへの措置

カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある言動が確認された場合、
当社は状況に応じて以下の措置を講じます。

・内容の是正のお願い

・当社担当従業員の変更、対応時間の制限、書面等による対応への切り替え

・契約内容に基づく対応範囲の明確化および超過対応の停止

・事案の重大性や継続性、契約内容等を踏まえた、対応方法や取引関係の見直し、必要に応じた対応・取引の中止

・必要に応じて関係機関（社外弁護士・警察等）との連携および法的措置を含む厳正な対応

5. 従業員の保護と体制整備

当社は、従業員が一人で抱え込むことなく安心して相談できる体制を整備します。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置と適切なフォロー・アフターケア

・迅速な事実確認および記録（通話・メール・面談記録等）の作成・保存

・上司や責任者への報告・相談手順の明確化および現場用対応手順の作成

・従業員への教育・研修の実施および産業医等と連携したメンタルヘルスケア

・相談者および関係者のプライバシーを保護するとともに、
相談や事実確認への協力を理由とした不利益な取扱いを行いません。

6. お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、より良い製品・サービスの提供と健全な関係の構築のため、お客様およびお取引先の皆様におかれましても、
相互に尊重し合うコミュニケーションへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

【本方針に関するお問い合わせ窓口】

八木工業株式会社 総務部

TEL：027-347-1211

受付時間：8:00～17:00（当社営業日）