

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

合志技研工業株式会社（以下「当社」）は、二輪・四輪車部品等の製造・供給を通じて、世界中のお客様に信頼される製品を提供しております。

当社は、「GOSHI 行動規範」に基づき、お取引先様やお客様との公正かつ健全な関係を重視する一方で、従業員（再雇用・臨時・嘱託・派遣社員・パートタイマー・アルバイトを含む。以下同じ。）の安全と心身の健康、および適切な就業環境を守ることが企業の重大な責務であると認識しています。

したがって、お客様等からの行き過ぎた要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）に対しては、組織全体で毅然とした態度で対応し、不当な要求には一切応じません。

2. 対象となるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、お取引先様、エンドユーザー、または第三者からの要求や言動のうち、契約内容や社会通念に照らしてその妥当性を欠くもの、または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って、当社の従業員の就業環境が害される行為を指します。

【当社において想定される主な対象行為】

- **威迫・怒号・人格否定**：不具合対応や納期管理等の局面における、従業員に対する怒号、侮辱、威嚇的な言動。
- **仕様外・不当な要求**：契約や合意の範囲を超えた、無償での設計変更、追加加工、過度な品質保証の強要。
- **現場・現地での不当な拘束**：納品先や工場への呼び出し、長時間の拘束、不当な謝罪の要求。
- **優越的地位の乱用**：合理的な理由のない取引停止の示唆、不当な減額やペナルティの強要。
- **SNS 等による誹謗中傷**：従業員個人の氏名、画像、音声等のインターネット上への無断公開および誹謗中傷。

3. 具体的対応方針

組織的な対応体制

従業員個人に問題を抱え込ませず、会社全体で一貫した組織的対応を行います。

不当要求の拒絶および対応の制限

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合、製品・サービスの提供、修理・メンテナンス対応、営業対応を一時中断、またはお断りすることがあります。

外部専門機関との連携

悪質な業務妨害や「反社会的勢力に対する対応方針」に抵触する場合は、警察や顧問弁護士と連携します。

4. 従業員の支援体制

相談窓口の明確化

ハラスメントに関する相談窓口を明確にし、被害に遭った、またはその恐れがある従業員が報復や不利益を受けることなく安心して報告・相談できる体制を維持します。

適切なケアと環境改善

被害に遭った従業員のメンタルヘルスを含む心身のケアを最優先し、産業医とも連携して必要な措置を講じます。

社内教育の徹底

全従業員に対し、カスタマーハラスメントの定義や初期対応マニュアルを周知し、定期的な研修・教育を実施します。

5. お取引先様・関係者の皆様へのお願い

当社は、すべてのビジネスパートナーの皆様と、健全で対等な信頼関係を築くことを目指しております。持続可能で高品質なモノづくりと安全な製品供給を続けていくためにも、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定 2026年10月1日

合志技研工業株式会社

代表取締役社長

石山 昭