

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

双洋電機株式会社（以下「当社」）は、受託製造企業として、お客様（委託元企業）との信頼関係を大切に、誠実で丁寧な対応を心掛けております。

お客様からのご意見・ご指摘には真摯に向き合い、より良い品質と安定した生産体制の維持に努めています。

一方で、カスタマーハラスメントにより従業員の人権や就業環境が損なわれる事案が発生した場合には、従業員の安全と尊厳を守るため、本方針に基づき適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為を指します。

3. 対象となる行為

① 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・ 当社の製造工程・品質管理に瑕疵が認められない場合
- ・ 技術的・物理的に不可能な仕様変更の要求
- ・ 契約内容や製造範囲を逸脱した要求
- ・ 製造業務とは無関係な個人的依頼や要求
- ・ 社会正義を名目とした過度な企業追及
- ・ 担当者個人への責任転嫁や不当な謝罪要求

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- ・ 要求内容の妥当性に関わらず、不相当とされる可能性の高い行為。
- ・ 身体的攻撃（暴行、物を投げる、設備を叩く等）

- ・精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（大声での威嚇、威圧的態度）
- ・継続的・執拗な言動（繰り返しの電話、長時間の拘束）
- ・拘束的行動（不退去、居座り、工場敷地内での待ち伏せ・監視）
- ・差別的な言動（性別・年齢・出身等に基づく差別）
- ・性的な言動・SOGI に関する不当な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求（個人情報詮索、個人への責任追及）
- ・SNS／インターネット上での誹謗中傷（従業員の氏名公開、虚偽情報の拡散）
- ・社会通念を越えた原因追及の要求（技術的に説明済みの事項を執拗に追及する等）

③ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合

- ・契約外の無償対応の強要
- ・過度な補償要求（因果関係が不明確な損害請求等）
- ・過度な謝罪要求（人格否定を伴うもの等）
- ・技術的に不可能な仕様変更・納期短縮の強要
- ・製造現場の安全基準や法令を無視した要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・お客様からのお問い合わせには、合理的・理性的な話し合いを行い、より良い関係構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、従業員の安全確保を最優先に、対応を中止または制限させていただくことがあります。
- ・悪質な行為が継続する場合、業務対応の制限や契約関係の見直しを行う場合があります。
- ・著しい迷惑行為や犯罪行為と判断した場合、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。
- ・性的言動や SOGI に関する事案については、従業員のプライバシーを厳重に保護します。

5. 従業員への対応

- ・事案発生時には、会社として適切な判断・対応ができる体制を整備します。
- ・従業員の安全と心身の健康を守るため、必要な支援を行います。
- ・報告した従業員に不利益が生じないよう保護します。

6. お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃より当社の受託製造サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

当社は、今後もお客様とのより良い関係を築き、安心して働ける職場環境の維持に努めてまいります

双洋電機株式会社

代表取締役社長 柳井達也

2026 年 10 月 1 日