

令和8年10月1日

お客様各位

大鳥機工株式会社

カスタマーハラスメントに対する方針について

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社はお客様からの正当なご指摘、ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスや取引関係の向上に日々努めております。

一方で近年、顧客や取引先等（以下「お客様等」）からの不当・悪質なクレームや言動といったカスタマーハラスメントが増えており、深刻な社会問題となっています。

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントへの対応方針を定めましたので、お知らせします。

常識の範囲を超えた要求や言動を行うお客様等には、社員の人権を尊重するため、お客様等に対し誠意をもって対応しつつ、毅然とした態度で対応します。

詳しい対応としましては、厚生労働省に掲載されているカスタマーハラスメント対策企業マニュアルに則り、対応を行います。

また、事象が起きた際には再発防止に向けた措置を行い、カスタマーハラスメントが行われないように徹底いたします。

① 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の定義として、上記のマニュアルでは「お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・状況が社会通念上不当なものであって、当該手段・状況により、労働者の就業環境が害されるもの」と考えられています。

② カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントの判断基準としては以下のように行います。

1. お客様等の言動に妥当性はあるか

お客様等の主張について、事実関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し妥当性を判断します。

2. 社会通念に照らして、その手段・状況が許容される範囲であるか

お客様等の言動の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・状況が社会通念に照らして許容範囲であるかを確認します。

○カスタマーハラスメントの例

1. ・要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - ・精神的な攻撃（侮辱・暴言・脅迫・中傷・名誉棄損）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な執拗な言動
 - ・拘束的な行動（長時間の電話、居座りなどの業務に支障を及ぼす行為）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・社員個人への攻撃・要求（インターネット上の投稿を含む）
2. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - ・商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座を除く）

③ カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントを受けたと判断した際には、録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集し、必要に応じて外部機関（弁護士や警察）への通報も検討します。

カスタマーハラスメントが確認された場合、厳格な措置をいたします。

本方針に関するお問い合わせは以下の通り設けております。

記

問い合わせ先：大鳥機工株式会社 総務部

TEL：0857-53-4611

MAIL：soumu@ohtori-kiko.co.jp

以上

令和8年10月1日

求職者各位

大鳥機工株式会社

求職者等へのセクシュアルハラスメントに対する方針について

採用活動がオンライン化やインターンシップの導入などで多様化していく中、当社では求職者等（求職者および実習者等）へのセクシュアルハラスメントの防止に取り組んでいます。

当社といたしまして、皆様が安心して面談・選考に臨むことができるよう、次のように取り組みます。

1. 適切な距離感と誠実な対応の徹底

面談・面接や研修等のあらゆる場面において、求職者等に対して適切な距離感を保ち、性的な言動や誤解を招く言動を行いません。

2. 安全で透明性の高い採用環境の確保

採用活動・インターンシップ等は原則として会社が定めた適切な場所（オンライン面談含む）で実施し、過度な私的接触を排除します。

3. ハラスメント発生時の厳正な対処と再発防止

万が一、セクシュアルハラスメントが認められた場合は、事実関係を速やかに確認し、被害者へ配慮した上で行為者に対して厳正に対処します。また、適切な再発防止措置を講じ、社内周知を徹底します。

当社ではセクシュアルハラスメントに対する全般的な窓口として下記の通り設けています。

相談者や情報提供者のプライバシーは厳守し、相談に関することを理由として不利益な扱いはいたしませんので、遠慮なくご相談ください。

記

問い合わせ先：大鳥機工株式会社 総務部

TEL：0857-53-4611

MAIL：soumu@ohtori-kiko.co.jp

以上