「日豊機工株式会社　カスタマーハラスメント（カスハラ）対応基本方針」

2026 年 9 月 30 日
日豊機工株式会社

1．はじめに

私たち日豊機工株式会社は、レンタルサービスを通じたお客様への“お役立ち”に取り組んでいます。
当社は、これまで築き上げてきたお客様との信頼関係をより強固にすべく、お客様からのご意見やご要望に対し、これからも真摯に対応してまいります。一方で、一部のお客様からの商品やサービス等への妥当性を欠いた要望や、暴言・恫喝などの社会通念から外れた言動も過去に経験があり、重要な問題と捉えています。
こうした行為は、お客様との信頼関係を損ない、継続的なサービスの提供を阻害する可能性があります。カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、従業員一人ひとりの人権を守るため、本方針に従い毅然とした態度で対応します。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2．カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、その内容が妥当性を欠いているもの、または内容の妥当性に関わらずその手段・態様が社会通念に照らして不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの。
（厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』（2022 年 2 月発行）に基づく）

3．カスタマーハラスメントの対象となる行為

※具体例は以下の通りですが、これに限るものではありません。

要求の内容が妥当性を欠いているもの

- 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合での要求
- 提供する商品・サービスの内容とは関係がない要求

要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当なもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、揚げ足取り、高圧的な行為など）
- 威圧的な言動（罵声、威嚇、恫喝など）
- 土下座の要求
- 継続的・執拗な言動（合理性のない長時間・複数回にわたる応答など）
- 拘束的な言動（不退去・居座り、監禁など）
- 差別的な言動、性的な言動（性別・国籍等を蔑む、セクシャルハラスメント、接触、ストーカー行為、プライベートのつきあいの強要など）
- 従業員個人への攻撃・要求（人格を否定する言動、嫌がらせ行為など）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報などの投稿（写真・音声・映像の公開）
- 不合理または社会通念を超える過剰な要求（商品交換・金銭補償の要求、合理性のない謝罪など）

4．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に該当する行為があると判断した場合、商品・サービスの提供やサポート対応をお断りさせていただきます。また、継続的なハラスメントや悪質なもの、刑罰法規に触れると判断できる場合は、警察や弁護士等と連携して、厳正に対処します。

5．当社における取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメント発生時の従業員への心身のケアおよび再発の防止
- 従業員への社内相談窓口の周知、教育・研修の実施
- 警察・弁護士等との連携

6．お客様へのお願い

多くのお客様は、上記に該当する事案もなく、当社の商品・サービスをご利用いただいております。しかし、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、この方針に沿って対応します。

今後ともお客様への“お役立ち”を通じた信頼関係の構築に努めてまいりますので、ご理解・ご協力をお願い申し上げます。