

2025 年 8 月 20 日

横浜ゴム、カスタマーハラスメントに対する方針を策定

横浜ゴム（株）は 2025 年 7 月、「横浜ゴムグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。本方針ではカスタマーハラスメントに対する当社グループの基本方針や定義、対応姿勢を定めるとともに、現在実施している取り組みなどをまとめています。

【横浜ゴムグループ カスタマーハラスメントに対する方針】

https://www.y-yokohama.com/sustainability/pdf/people/human_rights/harassment.pdf

近年社会問題化しているカスタマーハラスメントについては、2022 年に厚生労働省がカスタマーハラスメント対策企業マニュアルを公開し、2025 年 6 月には企業に対策を義務付ける改正労働施策総合推進法が国会で可決・成立するなど、日本社会全体で解決に向けた気運が高まっています。

こうした状況の中、横浜ゴムはあらゆるハラスメントを許容しないことを明確に定めた「横浜ゴムグループ人権方針」に基づき、従業員の人権を尊重し、安心して業務に専念できる環境を維持することが、質の高い製品・サービスの提供につながるという考えの下、本方針を策定しました。当社は引き続きお客さまからの建設的なご意見やご要望に真摯に耳を傾けるとともに、今後は本方針に定める通り、従業員への過剰な要求や不当な行為については毅然とした姿勢で対応します。

横浜ゴムはサステナビリティ・スローガンとして「未来への思いやり」を掲げ、事業活動を通じた社会課題への取り組みにより、共有価値の創造を図っています。また、激しい環境変化の中で持続的な成長を果たしていくためには人的資本の価値向上が不可欠と考え、多様な人材が多様な働き方を認め合い、明るく生き生きと仕事ができる職場環境を整備しています。

このリリースに関するお問い合わせ先
横浜ゴム（株）経営企画部 広報室 担当：鎌田
TEL：0463-63-0414 FAX：0463-63-0552

＜横浜ゴムグループ カスタマーハラスメントに対する方針＞

1. 基本方針

横浜ゴムグループ（以下「当社グループ」）は、すべてのお客さまに安全で高品質な製品・サービスを提供することを目指しています。お客さまからの建設的なご意見やご要望は、品質向上やサービス改善に不可欠であり、真摯に耳を傾けます。

一方で、近年、一部のお客さまによる過剰な要求や不当な行為（以下「カスタマーハラスメント」）が増加しており、従業員の心身の健康や業務遂行に深刻な影響を及ぼす事態が生じています。

当社グループの「横浜ゴムグループ人権方針」においては、あらゆるハラスメントを許容しないことを明確に定めており、従業員の人権を尊重し、安心して業務に専念できる環境を維持することが、質の高い製品・サービスの提供につながると考えております。このため、当社グループは、カスタマーハラスメントに対して毅然とした姿勢で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき、「お客さまからのクレーム・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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により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。

【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 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）
- ・ 土下座の要求
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求
- ・ 当社グループで働く従業員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
- ・ 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、以下の措置を講じます。

- ・ お客さまからの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、注意、警告、対応の拒否、退去の要請等、従業員を守るため毅然とした対応を行います。
- ・ 悪質と判断される行為や、従業員の生命・身体に危険が及ぶ可能性がある場合は、警察への通報や法的措置を検討します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員に対し、相談窓口の設置、カウンセリング、休業等の必要な支援を行います。

また、カスタマーハラスメントに対する従業員の意識を高め、発生した場合に迅速かつ適切に対応できるように以下の取り組みを進めています。

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く従業員への周知・啓発
- ・ 当社グループで働く従業員のための相談・報告体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・ 当社グループで働く従業員への教育・研修の実施

4. お客さまへのお願い

当社グループでは、お客さまからの建設的なご意見やご要望にお応えし、より良い製品・サービスを提供することを通して、お客さまとの良好な信頼関係を構築することを目指しています。今後ともお客さまとのより良い信頼関係の構築のため、本方針へのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

以上

2025年7月制定