

ヤマハ発動機グループカスタマーハラスメントに対する基本方針

ヤマハ発動機グループは、「感動創造企業－世界の人々に新たな感動と豊かな生活を提供する」を企業目的とし、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの品質向上および顧客満足度の向上に努めています。

一方で、お客様等による社会通念を逸脱した言動によって当社グループで働く従業員の就業環境を害してはならないことから、当社グループは、従業員の人権・安全・健康を守ることが、持続的な事業活動の基盤であると考え、カスタマーハラスメントに対し毅然とした態度で組織的に対応することとし、本基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、要求の内容または要求の実現手段・態様が社会通念上相当でないものであって、当社グループの従業員の就業環境を害するおそれのある、顧客、取引の相手方、その他事業に関係する者の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 内容が社会通念上相当でないもの

- ① 要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

(2) 手段・態様が社会通念上相当でないもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害、唾をかける等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的・性的な言動、土下座の強要、プライバシー侵害等。SNS、インターネット上への投稿によるものも含む。）
- ③ 威圧的な言動（大声を上げる等）
- ④ 継続的、執拗な言動（同じ質問の繰り返し、揚げ足取り等）
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以下の対応を行います。

- ・ 不当な要求は毅然とした態度でお断りし、従業員を保護します。
- ・ 場合によって、お客様対応および取引・サービス提供の中止や、店舗・施設等への立入制限をします。
- ・ 警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め、適切に対処します。

4. 従業員保護のための取り組み

当社グループは、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントへの対処方法の作成および周知
- ・ 被害を受けた従業員の心身のケア
- ・ カスタマーハラスメントに関する従業員からの相談への対応
- ・ 相談者のプライバシー保護、不利益取扱いの禁止

制定日：2026年9月1日