

2026 年 10 月 1 日制定

カスタマーハラスメント対応基本方針

日本精線株式会社

当社は、カスタマーハラスメントに関する当社の方針等を明確化し、従業員に周知・啓発する観点から、本基本方針を制定いたします。

1. 基本方針

当社は、お客様、取引先その他当社の事業に関係する皆さま（以下「お客様等」といいます）からいただくご意見、ご要望およびご指摘を、事業活動の改善および品質向上のための貴重な機会として真摯に受け止めます。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えたお客様等の言動により従業員の就業環境が害される場合には、これをカスタマーハラスメントとして位置づけ、当社は当該行為に対して毅然とした態度で対応するとともに、従業員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様等の言動のうち、

- ・言動の内容が社会通念上相当性を欠くもの
- ・または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当性を欠くものである、

当社従業員の就業環境を害するものをいいます。

なお、社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なご意見、ご要望、ご指摘および苦情の申出であって、カスタマーハラスメントには該当しません。当社は、これらについて引き続き真摯に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

次の行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ・暴行または傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、名誉棄損、侮辱またはひどい暴言等の精神的攻撃
- ・威圧的な言動、差別的な言動または性的な言動
- ・継続的または執拗な言動、長時間の拘束
- ・合理的な理由のない過剰な要求、金銭・物品の不当な要求

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、従業員個人に対応を委ねず、組織として対応します。

従業員は、一人で抱え込まず、速やかに上司または相談窓口にご相談してください。

事案の内容に応じて、対応担当者の交代、面談または応対の終了、施設からの退去要請、取引先への申入れ、取引の見直しその他必要な措置を講じる場合があります。

暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察への通報、弁護士等の外部専門家との連携を行い、法的措置を含む厳正な対応を行います。

5. 相談・報告体制

カスタマーハラスメントを受けた場合またはそのおそれがある場合には、速やかに上司または相談窓口へ報告・相談してください。

カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合であっても、相談することができます。

【相談窓口】

○社内窓口

(1)監査室長

携帯番号： 080-8547-8420（受付時間：平日 9:00～17:30）

Eメール： compliance★n-seisen.co.jp 「★記号を@記号に置き換えてください」

(2)総務部リスクマネジメント室長

携帯電話： 090-7099-5659（受付時間：平日 9:00～17:30）

Eメール： compliance2★n-seisen.co.jp 「★記号を@記号に置き換えてください」

○グループ窓口

(1)大同特殊鋼株式会社 本社ホットライン

電話番号： 052-963-7542

Eメール： HOTLINE★ac.daido.co.jp 「★記号を@記号に置き換えてください」

(2)大同特殊鋼株式会社 ホットライン担当監査等委員

電話番号： 052-963-7543

○社外窓口

(1)野口＆パートナーズ法律事務所 大浦綾子弁護士（大阪弁護士会所属）

電話番号： 06-6316-1600 （受付時間：平日 10:00～17:00）

E メール： n-seisen★noguchi-p.jp 「★記号を@記号に置き換えてください」

(2)株式会社ディー・クエスト

電話番号： フリーダイヤル 0120-783-805 （受付時間：平日 9:00～21:00）

※オペレーターには企業コード「465」と企業名「日本精線株式会社」を伝えてから、通報内容を伝えてください。

WEB サイト： <https://ml.helpline.jp/daido-hotline>

※システムに共通 ID と共通パスワードを入力の上、通報内容を入力してください。

【共通 ID ・ パスワードいずれも daido1916】

6. プライバシー保護および不利益取扱いの禁止

当社は、相談者および関係者のプライバシー保護に十分配慮します。

また、相談または報告を行ったことや、事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。