

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年3月31日
北見石油販売株式会社

1. 目 的

当社は、「節度ある人の和をもって、地域社会に貢献し、地域の第一頭を目標とする」という経営理念のもと、全従業員がお客様からの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに日々心掛けております。

当社では、お客様に対してより良いサービスを提供するためには、従業員が心身ともに健康で、安心して働ける職場作りが重要であると考えております。

そのためには、当社の考え方や姿勢等をお客様にご理解いただき、より良い関係性の構築にご協力いただく必要があると考えました。

これからも継続して、当社とお客様がより良い関係性を構築することを実現するために、皆様にご協力・ご理解いただきたいこと等をお伝えすることを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からのクレーム・言動等のうち、妥当性を欠いた要求や当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものにより、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。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

当社では、カスタマーハラスメントを次のような行為と定義いたします。

なお、次の記載は 例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) お客様による暴力・暴言

- ① 暴力や暴言
- ② 威嚇・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言

(2) 過剰または不合理な要求

- ① サービスとして提供していない内容の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 社会通念上受入れられない要求
- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥ 当社従業員に関する解雇等の処罰の要求

- (3) お客様によるその他のハラスメント行為
 - ① プライバシーを侵害する行為
 - ② セクシャルハラスメントに該当する行為
 - ③ その他のハラスメント行為

- (4) お客様によるその他の迷惑行為
 - ① SNS やインターネット上での誹謗中傷等の行為
 - ② 許可のない従業員や施設の撮影・録画・録音

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前対応

- ① お客様対応、カスタマーハラスメントに関する知識・対処法の教育を実施します。
- ② カスタマーハラスメントに関する対応部署を設置し、相談体制を整備します。

(2) 発生時の対応

- ① カスタマーハラスメントと思われる事案が発生した場合は、その事案がハラスメントに該当する内容か事実関係を整理し、慎重に評価・判断します。
- ② 被害にあった従業員フォロー・ケアに努めます。
- ③ お客様に合理的・理性的な話し合いを求め、お客さまとのより良い関係性の再構築に努めます。
- ④ 悪質な場合は、警察や弁護士等の外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断り、または中止させていただく場合がございます。

5. お客様に対するお願い

- (1) 当社は、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本方針を遵守いたします。
- (2) お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、よろしくお願い致します。

以 上