

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

出光エンジニアリング株式会社（以下「当社」）は、すべての従業員が心身ともに安全かつ安心して働ける職場環境を確保することが重要であると考えています。

当社は、お客様、取引先、協力会社その他事業活動に関係する皆様との信頼関係を大切に、誠実かつ適切な対応に努めます。一方で、お客様等からの要求や言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして認識し、従業員を守るため組織として毅然と対応します。

また、当社はカスタマーハラスメントを許容せず、従業員その他当社業務に従事する者を保護し、安全かつ安心して働くことができる職場環境を維持する責務を負います。カスタマーハラスメントが発生した場合は、被害者を孤立させることなく、組織として適切かつ迅速に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、次のいずれにも該当する行為をカスタマーハラスメントと考えます。

- ① 顧客、取引先、協力会社関係者その他当社事業に関係する者による言動であること
 - ② 社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないもの
 - ③ その結果として、従業員の就業環境が害されること
- これらの行為は対面だけでなく、電話、メール、SNS その他インターネット上で行われる行為も対象とします。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は代表例であり、これらに限定するものではありません。

身体的、精神的な攻撃

暴行、暴言、脅迫、名誉を毀損する、人格否定、侮辱にあたる発言、威圧的な言動
怒号、罵声、必要以上に大声を上げるなどの行為、話のすり替え、揚げ足取り

拘束的な言動

合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）、長時間の電話など従業員の行動制限に繋がる行為

継続的、執拗な言動

度重なる電話やメール等の連絡、同一要望や要求、執拗な申し出、小さなミスや言葉尻を捉えて執拗に責め立てるなどの行為

不当、過剰な要求

合理的な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える過度な要求、正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求、従業員に対する処罰の要求

その他、従業員の就業環境を害する言動や行為

電話や対面における従業員への性的・差別的な言動、当社で働く従業員個人への攻撃や要求、当社で働く従業員のプライバシーを侵害する（可能性のある）行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

【事前対応】

カスタマーハラスメントに関する知識、対処法など定めたマニュアルを整備します。

【発生時対応】

カスタマーハラスメントに該当する恐れがある場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に判断します。カスタマーハラスメントと判断される場合には、それに屈することなく対応し、外部専門家に協力を仰ぐとともに、お客様に対するサービスの提供をお断りさせて頂く場合があります。ただし、可能な限り、お客様に合理的・理性的な話し合いを求め、お客様とのより良い関係性の構築に努めます。

制定日：2026年10月1日
出光エンジニアリング株式会社