

カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社出光プランテック北海道（以下「当社」といいます。）は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する皆さまからいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、適切なサービスの提供に努めるとともに、従業員の人格と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる就業環境の確保に取り組みます。

1. 当社の基本姿勢

当社は、従業員の就業環境を害するカスタマーハラスメントを許容しません。カスタマーハラスメントが発生した場合には、従業員を守るため、組織として適切に対応します。また、従業員への教育・周知、相談・報告体制の整備に取り組みます。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当社は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する方からの要求や言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

具体的には、次のような行為が該当します。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、威圧的な言動
- ・長時間の拘束、居座り、執拗な要求や問合せ
- ・正当な理由のない謝罪、従業員の処分等の要求
- ・商品・サービスの内容を著しく超える要求や過度な補償要求
- ・従業員へのつきまとい、個人情報の詮索等
- ・性的または差別的な言動
- ・SNS等への従業員の個人情報等の公開や誹謗中傷
- ・その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する言動

なお、お客様等からの正当なご意見、ご要望や苦情については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全と就業環境を確保するため、対応の中止、対応者の変更その他必要な対応を行います。また、悪質な行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携して適切に対応します。従業員から相談・報告があった場合には、関係者のプライバシーに配慮し、必要な事実確認を行った上で対応します。