カスタマーハラスメントに対する基本方針

出光 NTG 株式会社
代表取締役社長　澤　浩一

はじめに

出光 NTG 株式会社（以下「当社」）は、お客様やお取引先をはじめ、当社の事業活動に関わるすべての皆様との信頼関係を大切にし、誠実かつ適切な対応に努めています。

一方で、お客様等による社会通念上相当な範囲を超える不当・悪質な行為は、従業員に過度な精神的ストレスを感じさせる恐れがあるため、そのような行為から従業員を守ることは、企業の重要な責務であると考えています。

このような考えのもと、カスタマーハラスメントが発生した場合は、従業員を守るため組織として適切かつ毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

対象となる行為（例示であり、これらに限られるものではありません）

身体的・精神的な攻撃

・誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（SNS など含む）
・侮辱、個人を傷つける行為、その他優位な立場を利用した暴言

威圧的な言動

・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し

継続的（繰り返される）、又は執拗な（しつこい）言動

・同様な内容を繰り返す要求
・要求が通らない場合等に、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為

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）
・合理性のない場所への呼び出し

過剰または、不合理な要求

・合理性のない謝罪の要求

・特別扱いの要求・当社に関する解雇、異動など社内罰則の要求

その他、ハラスメント行為

・プライバシーを侵害する（可能性のある）行為

・差別的な言動

・性的な言動

・その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

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を慎重に判断します。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いただく場合があります。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。

実施日 2026 年 10 月 1 日