

カスタマーハラスメントに関する基本方針

2026年10月1日制定

1. 基本姿勢

J-オイルミルズグループ（以下「当社」）は、安全で高品質な商品・サービスの提供を通じて、お客様、お取引先をはじめとするすべてのステークホルダーの皆さまとの信頼関係を大切にしています。皆さまからのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、商品・サービスおよび業務品質の向上に努めてまいります。

一方で、従業員等に対する暴行、脅迫、暴言、不当な要求その他の社会通念上相当な範囲を超える言動は、従業員等の人格および尊厳を傷つけ、安全で健全な就業環境を害し、事業活動や他のお客様等への適切な対応にも支障を及ぼすおそれがあります。

正当なご意見・ご要望については、従前どおり真摯に受け止め誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動に対しては、担当者個人に任せることなく、組織として毅然と対応し、従業員等の安全確保と健全な事業運営の維持に努めます。

また、従業員等がお客様、お取引先その他関係者に対してハラスメントに該当する言動を行うことがないよう、教育・啓発を継続して実施します。

2. 定義および行为例

(定義)

カスタマーハラスメントとは、当社のお客様、お取引先、施設利用者その他の当社の行う事業に関係する方々からの言動のうち、従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員等の就業環境が害されるものをいいます。

(行为例)

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。個別事案については、要求内容の妥当性、手段・態様の相当性、従業員等の就業環境への影響等を総合的に確認して判断します。また、本方針の運用にあたっては、消費者の権利や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務その他関係法令を踏まえて適正に対応します。

行為類型	具体例
身体的・精神的な攻撃	暴行、傷害、物を投げつける行為、威嚇、暴言、侮辱、人格否定、差別的発言、性的な言動等
威圧的・脅迫的な言動	恫喝、脅迫、大声での叱責、土下座の要求、SNS・マスコミ等への暴露を示唆する行為、反社会的勢力との関係をほのめかす言動等
プライバシー侵害・名誉毀損	従業員等の無断撮影・録音・録画、個人情報の執拗な要求、無断で撮影等した内容や従業員等の氏名等を許諾なく公開する行為、プライバシー侵害、誹謗中傷、信用・名誉毀損にあたる行為等 (SNS等インターネット上で行われるものも含みます)

継続的・執拗な言動	同一内容の過度な繰り返し、度重なる電話・メール・メッセージ送信、同じ説明の反復要求、揚げ足取りや論点のすり替えにより業務に支障を及ぼす行為等
拘束的な言動	長時間の電話・面談による拘束、不退去、居座り、監禁、従業員等の退席・終話を妨げる行為、事業所外での待ち伏せ等
正当な理由のない要求	過度な補償・返金・交換要求、特別扱いの要求、正当な理由のない謝罪要求・謝罪文要求、従業員等の処分要求、業務時間外対応や訪問要求等
契約・取引上の範囲を超える要求	契約内容を逸脱したサービス提供要求、納期・価格・品質等に関する不当な圧力、不当な労務提供要求、協賛金・物品購入等の不当な要求、優越的地位を利用した要求等
その他の不適切な言動	従業員等の安全・尊厳を害する言動その他これらに準ずる行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがあると判断した場合、従業員等の安全確保を最優先とし、事実関係を確認したうえで、必要な対応を行います。また、悪質な事案については、警察その他の関係機関および弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含め適切に対応します。これらの対応は、担当者個人ではなく、組織として判断のうえで、必要に応じて関係部門・関係会社と連携して実施します。

4. 社内における取組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員等を守るため、対応体制および相談・報告体制の整備を行うとともに、相談者のプライバシー保護および不利益取扱いの禁止を周知するとともに、被害を受けた従業員等への必要な配慮・支援に取り組みます。また、従業員等および管理職への教育・研修を実施し、カスタマーハラスメントの防止および再発防止に努めるとともに、取引先等に対するハラスメント防止のための教育・啓発を行います。

当社は、皆さまとの相互理解と信頼関係のもと、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

以上