

カスタマーハラスメント防止に関する会社方針

1. 方針の目的

当社は、お客さま等との健全で建設的な関係を維持し、従業員が安心して働ける職場環境を確保することを重要な企業責任と考えています。本方針は、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を防止し、従業員の心身の安全と尊厳を守るために制定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスハラとは、お客さま等の言動、要求が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを指します。例として、次のような行為が含まれます。

- ・人格否定、侮辱、暴言、大声、恫喝、脅し、威圧
- ・同じ主張・要求の長時間・執拗な繰り返し
- ・性的発言や差別的な内容
- ・脅迫や犯罪予告
- ・身体的暴力（対面の場合）など

3. 基本姿勢

当社は、以下の姿勢でカスハラ問題に対応します。

1. カスハラ行為を断固として容認しません
2. 従業員の安全と尊厳を最優先に守ります
3. 法令や社会的ルールに基づき、適切かつ冷静に対応します
4. 必要に応じて上司・専門部署・外部機関と連携します

4. 従業員の皆さまへのお願い

カスハラが疑われる事案に遭遇した場合は、以下を徹底してください。

- ・一人で抱え込まない
- ・暴言や威嚇などの事案は、安全確保を最優先に行動する
- ・事実関係を記録し、速やかに報告する

当社は、従業員がこれらを適切に行ったことに対し、不利益な扱いを一切行いません。

5. 会社としてのサポート体制

- ・上司・専門部署によるエスカレーション対応
- ・警察・弁護士等、外部機関との連携
- ・心理的ケアや産業医面談などの支援

6. 最後に

カスハラ防止は、企業としての社会的責任であり、安心して働ける職場の基盤です。従業員一人ひとりが尊重され、能力を発揮できる環境の維持に、引き続き取り組みます。

制定日：2026年3月6日
盛岡ガス燃料株式会社
代表取締役社長 熊谷 祐介