

喜多村石油株式会社カスタマーハラスメントに関する基本方針

＜はじめに＞

喜多村石油株式会社は、「土魂商才」の理念のもと、地域社会に貢献する企業として、お客様と従業員の人權を尊重し、誠実な対応を心がけています。

当社は、お客様からの有難いご意見・ご要望に対して誠心誠意対応いたします。

一方で、従業員が安心して業務に取り組める環境を守るために、カスタマーハラスメントに関する基本方針を定め、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然として対応いたします。

＜カスタマーハラスメントとは＞

業務改善を求める「ご意見」とは異なり、お客様のお求めになる内容が「妥当性を欠く」と判断した場合、またご要求を実現するための手段・態様が「社会通念上不相当」な場合、さらには当社従業員に精神的・身体的苦痛を与える「不当な言動」をなされた場合には、カスタマーハラスメントとみなすことと致します。

＜該当する主な行為＞

- ・暴言・脅迫・人格否定などの精神的攻撃
- ・暴力・傷害などの身体的攻撃
- ・過剰な謝罪・補償・金銭要求
- ・長時間の居座りや執拗な連絡
- ・従業員への付きまとい・無断撮影・SNS投稿
- ・誹謗中傷・虚偽情報の拡散

＜当社の対応姿勢＞

喜多村石油株式会社は、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、やむを得ずお客様とのお取引やお客様対応を中止させていただきます。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士など外部専門家と連携し、厳正に対応させていただきます。

多くのお客様におかれましては日頃より温かいご支援をいただいております。

今後も安心してご利用いただける環境づくりのため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2025年12月
喜多村石油株式会社
代表取締役 喜多村 浩司