

制定：2026 年 9 月 18 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ 基本方針

不二製油株式会社（以下、当社と言います）は、すべての役員・従業員が安全かつ安心して業務に従事でき、取引先等と相互の尊重に基づく健全な関係を築くことを企業の責務と考えています。カスタマーハラスメントは、従業員の尊厳および人格を侵害し、就業環境を害する行為であり、当社はこれを容認しません。

当社は、被害を受けた従業員を守るため、カスタマーハラスメントに毅然とした態度で組織的に対応します。

同時に、当社の従業員が立場や取引関係を背景に、取引先等で働く方々にカスタマーハラスメントを行うことを禁止します。

■ カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客、取引先、施設利用者その他の当社の事業に関係を有する者による言動のうち、当該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、従業員の就業環境を害するものをいいます。電話、電子メール、SNS その他のオンライン上の言動も対象に含みます。

なお、顧客・取引先等からの正当な申出、苦情または改善要請のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。内容の目的、内容、手段・態様、経緯、頻度、継続性等を踏まえ、個別に判断します。

想定される言動・行動の例

【当社従業員がカスタマーハラスメントを受ける場面】	【当社が取引先等へカスタマーハラスメントを与える場面】
暴言、侮辱、人格否定、威圧または脅迫	サプライヤーを始め発注先への威圧的な発言、人格否定
長時間の拘束、居座り、執拗な連絡	優越的な取引上の立場を背景とした不合理な納期・条件の要求
契約内容を著しく超える要求、不当な損害賠償要求	契約外対応の強要、長時間の叱責
土下座の強要、暴行、SNS 等での中傷	担当者個人への執拗な連絡その他就業環境を害する言動

■ 具体的な取組

（1）従業員を守るための取組

カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、被害を受けた従業員を一人で抱え込むこと

がないよう、上司・関係部署・相談窓口が連携して対応します。

対応方針、判断の考え方および対処方法を明確化し、役員・従業員に周知・啓発します。

事実を記録し、必要に応じて複数名での対応、対応の中止、警察・弁護士等との連携を行います。

相談者・被害者の安全確保、業務上の配慮その他必要な保護を行います。

(2) 取引先等へのハラスメントを防止する取組

当社の役員・従業員による、取引先等の尊厳および就業環境を害する言動を禁止します。役員・従業員に対して教育・啓発を行い、相手方を尊重した適切なコミュニケーションを徹底します。他の事業主から事実関係の確認等への協力を求められた場合は、必要な協力を行います。当社の役員・従業員による加害が確認された場合は、就業規則等に基づき厳正に対処します。

(3) 運用および再発防止

事実関係を迅速かつ適切に確認し、必要な再発防止策を講じます。

本方針および運用状況を継続的に確認し、必要に応じて見直しと改善を行います。