2026 年 10 月 1 日
株式会社 ステリテック

カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、日本酸素グループの一員として、日本酸素株式会社が定める「日本酸素グループ カスタマーハラスメントに対する方針」に準拠し、カスタマーハラスメントへの対応を行います。

1. はじめに

私たちは、日本酸素グループ企業理念「 進取と共創。ガスで未来を拓く。」に基づき、豊かで持続可能な社会の実現に貢献することを日本酸素グループの一員として目指しています。

その実現のため、取引先・お客様等（以下 取引先様等）からの貴重なご意見・ご要望を真摯に受けとめ、サービス・商品の向上に取り組んでおり、本取り組みには、当社ならびに当社関係会社および委託先企業の従業員（以下 従業員等）が、心身健康で活躍できる状態であることが前提となります。

そのため、従業員等の人権を尊重し、安全な就業環境を確保する重要性を鑑み、万が一取引先様等から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な考え方として、日本酸素グループが策定した、「カスタマーハラスメントに対する方針」に準拠し企業活動を進めて参ります。

２．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、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「取引先様等（今後ご利用可能性がある潜在的取引先様等を含む）からの言動・要求内容を妥当性に照らし、それ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って、 当該手段・態様により、日本酸素グループで働く従業員等の就業環境が害されるもの」と定義します。

また、日本酸素グループで働く従業員等らの言動・要求内容も上記に当てはまることがないよう、教育・啓発し、当てはまる言動が発覚した場合には厳正に対応いたします。

３．対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。以下に類する内容で悪質性の高い行為とみなした場合は、「カスタマーハラスメント」と同様の対応をいたします。

■要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

（１）身体的な攻撃（暴行、傷害）
（２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
（３）威圧的な言動（大きな怒鳴り声、恫喝、謝罪・土下座・金品の要求）
（４）継続的、執拗な言動
（５）拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話、繰り返し同じ説明をさせる、要求する）
（６）差別的な言動、性的な言動（セクシュアルハラスメント、ジェンダー差別的な言動他）
（７）従業員等個人への攻撃、要求（業務上関係のない個人の連絡先を聞く等も含む）

（8）従業員等を欺く行為
（9）従業員等の個人情報や会社・従業員等の信用を棄損させる行為等の投稿やほのめかし
（10）許可のない施設へ立ち入り、許可のない従業員等や施設の撮影
（11）SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名の公開)、誹謗中傷

■要求内容が妥当性を欠くもの
（1）当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合での不当な要求
（2）当社の提供する商品・サービス の内容とは関係がない要求（特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為等含む）

■要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
（1）商品交換の要求
（2）金品補償の要求
（3）謝罪の要求（土下座を除く）

4．カスタマーハラスメントが発生した時の対応および取り組み

当社がカスタマーハラスメントに該当する言動があったと判断した場合、サービス・商品の提供、カスタマーサポートなどをお断りさせていただくことがございます。 また、合理的な解決に向け、理性的な話し合いによるよりよい関係の構築に努めますが、当社が悪質な行為と判断した場合は、法的措置なども含め厳正に対応し、企業名等公表の上、対応を求める可能性もございます。

- 従業員等のための相談対応体制および外部関係機関（弁護士、警察など）との連携
- 本ハラスメントへの対応方法としてのガイドラインの整備
- 本ハラスメントに関する知識、対処方法についての従業員等への啓発実施
- 自らが取引先様等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう従業員等への啓発

当社は、取引先様等から頂戴する貴重なご意見・ご要望を真摯に受けとめ、ご満足いただけるサービス・商品の提供に取り組んで参りますが、そのためには、従業員等を守り、カスタマーハラスメントと判断される言動には、本方針を基本とし、毅然とした対応を行いますことご理解くださいますようお願い申し上げます。その前提として、人権は尊重すべきであり、取引先様等と従業員等の信頼関係の下、健全でより良い関係性の構築し、維持させていただきたいという思いがございます。今後も引き続き、取引先様等とのより良い 関係を築いていけるよう努めて参りますので、ご理解、ご協力をお願い申し上げます。

以上