

2026 年 10 月 1 日

東邦アセチレン株式会社
代表取締役社長 堀内秀敏

東邦アセチレングループ カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

東邦アセチレングループでは、安全・安定操業の確保を最優先に、従業員、取引先、お客様、地域社会その他のステークホルダーの皆様から信頼される事業活動を行うことを目指しています。そのためには、お客様等からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、適切に対応するとともに、従業員一人ひとりが安全で尊厳を保って働ける職場環境を確保することが不可欠です。

当社は、正当なご意見・ご要望には誠実に対応する一方、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為（カスタマーハラスメント）に対しては、組織的に対応します。

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（将来的に取引の可能性のある潜在的な取引先様等を含む）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、当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、当グループで働く従業員等の言動・要求内容も上記に当てはまることがないように、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します。

3. 対象となる行為

当社では、要求内容の妥当性を欠く行為、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為を、カスタマーハラスメントと考えます。

例えば、以下の行為が該当する可能性があります。

■言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 要求に合理的な理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

■手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動

- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

なお、上記は例示であり、個別の事情や行為の態様等を踏まえて判断します。

4. カスタマーハラスメントが発生した時の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、当社は従業員の安全と就業環境を守るため、面談・電話・メール等による対応を中止または制限し、対応窓口・対応方法等を変更することがあります。また、必要に応じて、取引条件の見直し、関係機関への相談、警察への通報、民事・刑事上の法的措置その他必要な対応を行います。

5. 社内体制の整備

当社は、本方針に基づき、以下の取組を実施します。

- ・カスタマーハラスメントへの対応手順および相談体制の整備
- ・被害を受けた従業員への相談、支援および必要なケアの実施
- ・関係部門および必要に応じた外部専門家との連携

以上