

カスタマーハラスメントに対する基本指針

岩谷産業株式会社およびイワタニグループ会社(以下「当社」)は、「世の中に必要な人間となれ、世の中に必要なものこそ栄える」との企業理念のもと、常にお客様の声に耳を傾けお客様に信頼され満足していただけるよう日々の業務に取り組んでおります。

当社は、従業員が健全な心身を保ち、より良い商品とサービスを広く社会に提供できる就業環境を確保するため、法令に基づき以下の内容からなる「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

今後も多くのお客様にご満足いただけるよう、従業員一同努めてまいりますので、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

西日本イワタニガス株式会社

関西冷熱サービス株式会社

岡山冷熱サービス株式会社

【1】カスタマーハラスメントとは

従業員が業務遂行上接するお客様、取引先様、その他関係の皆様(以下「お客様等」)の言動であって、従業員が従事する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たものにより、従業員の就業環境が害されるものを指します。

カスタマーハラスメントには、従業員が業務を遂行する場所において対面で行われるもののほか、電話やメール・SNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

なお従業員には、当社従業員のほかアルバイト・パートタイマー、派遣社員など、当社業務に従事する人すべてを含みます。

【2】カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客様等へご説明のうえ、対応を中断またはお断りさせていただく場合があります。

カスタマーハラスメントのうち悪質と判断した場合や違法性が認められた場合は警察・弁護士などに連絡して連携のうえ対応します。

当社の従業員がカスタマーハラスメント行ったとするお申し出が、他者よりあった場合は、お申し出者のご指摘に真摯に対応します。

なお必要に応じてお客様等との会話・通話を録音または記録させていただくことがあります。

【3】従業員の健全な就業環境の確保について

当社は、カスタマーハラスメントに関する社員教育と法令に定められた対応組織体制をもって従業員の健全な就業環境の確保および従業員とお客様等との良好な関係の構築に努めます。

【4】カスタマーハラスメントの具体例

ハラスメント行為	具体例
不当な要求	商品やサービスの価値、契約内容を著しく超える要求
	対応が著しく困難な行動や金品の要求、契約金額の減額等の要求
	商品やサービス、契約内容等と無関係、或は不当な損害賠償の要求
	個人情報、性的要求など商品やサービス・契約内容等と無関係の要求
	従業員教育や人事的措置、担当者交代等に対する過度・執拗な要求
	必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
	当社グループ各社の事業所への執拗な来社
	お客様のご自宅、指定する場所などへの訪問での説明、謝罪の強要
継続的、執拗な言動	同様の質問を執拗に繰り返す
	当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
	同様のメールを執拗に繰り返し送りつける
精神的な攻撃	脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、など
	施設・物品等の破壊やインターネットでの悪評拡散をほのめかす
	従業員のプライバシーに関する情報を SNS 等で投稿する
	従業員の人格やアイデンティティを否定・侮辱する言動
	盗撮や無断での撮影を行う
	従業員の個人情報について開示要求したり暴露すると脅す
威圧的な言動	大きな声をあげて従業員や周囲を威圧する
	反社会的な言動を行う
身体的な攻撃	殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
	物を投げつけること
	わざとぶつかること
	つばを吐きかけること
拘束的な言動	長時間の居座りや電話等で従業員を拘束すること
	要求を承諾するまで帰ることを許さないような行動や発言
	発言を止めることなく一方的に続けること

カスタマーハラスメントの具体例は上記のとおりですが、これに限るものではありません。

※ここにいう法令とは、改正・労働施策総合推進法(2025 年 6 月 11 日公布)です。

以上