

2026年10月1日

各位

株式会社ENEOSサンエナジー

「カスタマーハラスメントに対するENEOSグループ基本方針」について

2026年10月1日施行の「改正労働施策総合推進法」への対応として、「カスタマーハラスメントに対するENEOSグループ基本方針」を添付のとおり公表いたします。

お取引先をはじめとする関係者の皆様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

添付文書

1. 「カスタマーハラスメントに対するENEOSグループ基本方針」

添付 1.

カスタマーハラスメントに対する ENEOS グループ基本方針

ENEOS グループでは、ENEOS グループ理念「お客様本位」のもと、お客様や社会からの期待・変化する時代の要請に真摯に向き合い、商品・サービスの安定的な供給に努めております。

お客様や地域社会の皆様と良好な関係を構築するうえでは、ENEOS グループで働く一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる就業環境の保護が大切であることから、本方針を制定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのお申し出・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または 内容が妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、ENEOS グループの従業員等の就業環境が害されるもの

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

下記の例に限りません。また、ENEOS グループの従事員等がお取引先に対して行う行為を含みます。

行為類型	行為の例
身体的、精神的な攻撃	・ 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける等の暴力行為 ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・ 侮辱的・差別的な発言、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	・ 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等 ・ マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかす脅し
プライバシーの侵害や名誉毀損にあたる言動	・ 従業員等のプライバシーを侵害する行為 ・ 従業員等が無断で撮影、録画、録音する行為 ・ SNS 等に ENEOS グループや従業員等の信用を毀損させる内容を投稿する行為
継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰返し ・ 過度に繰り返される電話・メール等 ・ 要求が通らない場合に言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
拘束的な言動	・ 電話や対面での長時間の拘束 ・ 施設からの不退去や不当な居座り

正当な理由のない要求	・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・ 正当な理由のない謝罪の要求 ・ 正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 ・ 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
------------	--

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) ENEOSグループ各社内での対応

- ・ カスタマーハラスメント発生時に適切な対応ができる体制を構築するとともに、対応方法や手順を定め、従業員等に必要な教育を行います。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員等の精神面に配慮し、再発防止に取り組みます。
- ・ お取引先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、従業員等を啓発します。

(2) お客様等への対応

- ・ お客様の視点に立ち、商品・サービスに関するわかりやすい表示・説明を行い、お客様からの問い合わせについては誠意をもって迅速に対応することを常に心がけてまいります。
- ・ カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、従業員等を守るため毅然と対応し、必要に応じ、お客様への商品・サービスの提供等をお断りさせていただきます。
- ・ さらに、その内容が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

4. お客様へのお願い

ENEOSグループは、これからも、お客様のご要望にお応えし、商品・サービスの向上に努めてお客様との信頼関係を築いてまいります。

しかし、万が一、お客様からカスタマーハラスメントと判断される行為がありましたら、本方針に則って対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。