

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ジェイエイ静岡燃料サービス株式会社

当社は、お客様に安全・安心なサービスを提供するとともに、お客様の皆さまからのご意見・ご指摘は真摯に受け止め誠実に対応いたします。

しかし例外的に、当社社員に対する著しい迷惑行為や不当な要求等により、就業環境が害される場合があります。当社は、社員が安心して働ける環境を守るとともに適切な業務運営を維持するため、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応します。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容に妥当性が認められない、または妥当であっても要求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り、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【お断りする行為の具体例】

- 大声、暴言、脅迫などの威圧的な言動
- 社会通念上相当な範囲を超える要求や値引きなどの強要
- 長時間にわたる居座りや拘束、謝罪の繰り返し要求
- 社員の人格や尊厳を傷つける発言・行為
- その他、業務の遂行や他のお客様へのサービス提供を妨げる行為

【当社の対応】

- 上記行為が確認された場合は、対応をお断りし、ご退店やご利用の中止をお願いする場合があります。
- 悪質な場合は、今後のお取引やご利用をお断りするとともに、警察・弁護士等の関係機関へ相談または通報することがあります。
- 防犯カメラ等の記録を、必要に応じて事実確認や証拠として活用いたします。

【お客様へのお願い】

お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

当社は、今後も引き続きお客様の信頼や期待に応えるよう努めてまいります。

以上

令和 8 年 4 月 1 日