

オイレスグループ カスタマーハラスメント防止に関する方針

【基本方針】

オイレスグループは、当グループで働くすべての方の人格と尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことができる職場環境の確保に努め、発注者、取引先その他当グループ業務に関係するお客様からのご意見・ご要望に対して誠実に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により当グループで働くすべての方の就業環境が害される場合は、カスタマーハラスメントとして組織的に対応し、当グループで働くすべての方を保護します。

また、当グループで働くすべての方が、取引先に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発します。

【カスタマーハラスメントの定義】

発注者、取引先その他当グループ業務に関係するグループ内外関係者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、当グループ従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。

【オイレスグループの対応】

オイレスグループは、カスタマーハラスメントが発生した場合、当グループ従業員の安全及び心身の健康を最優先に考え、組織として対応します。

必要に応じて、対応の中止、担当者の変更、当該相手方との連絡または対応の終了、取引の見直し又は停止、警察、弁護士等の関係機関への相談その他必要な措置を講じます。

【相談体制】

当グループで働くすべての方は、カスタマーハラスメントに該当する又は該当するおそれがある事案について、社内外の専用相談窓口へ相談・報告することができます。

オイレスグループは、相談者及び関係者のプライバシー保護に配慮するとともに、相談・報告を行ったことを理由として解雇等の不利益な取扱いを行いません。

【周知・啓発】

オイレスグループは、本方針をグループ内に周知するとともに、カスタマーハラスメントに関する理解促進および防止に努めます。

また、カスタマーハラスメントの発生に備え、相談体制及び対応手順を整備し、適切な運用に努めます。

2026年10月 1日制定

代表取締役社長

坂入 良和

【カスタマーハラスメントの主な事例】

以下は代表的な事例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 威圧的な言動、脅迫または恫喝
- ・ 長時間にわたる拘束や執拗な要求（執拗に繰り返される同様の質問など）
- ・ 業務上の必要性を超えた過剰または不合理な要求
- ・ 正当な理由のない謝罪要求
- ・ SNS等による誹謗中傷
- ・ 当グループ従業員のプライバシーを侵害する行為（写真・音声・映像の公開）
- ・ 業務の遂行を妨げる行為
- ・ 暴力行為その他従業員の安全を脅かす行為