

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年4月

はじめに

当社は、ガスの保安確保と安定供給を責務とし、暮らしを豊かにする商品やサービスの提供によりお客さま満足を追求することで地域の発展に貢献することを目指しております。

その実現のために、お客さまからのご意見・ご要望に対して真摯に対応するとともに、働く従業員一人ひとりの人権を守り、安心して働くことができる職場環境を整備することが不可欠と考え、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても当該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、当該手段・態様により、当社で働く従業員の就業環境を害するおそれがあるもの。

対象となる行為

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為（暴行、傷害）
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束（不退去、居座り、監禁、長時間に及ぶ電話）
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS やインターネット等へ投稿する行為（写真・音声・映像の公開）
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為、従業員の容姿等の無断撮影
- ・事業所への不法侵入や事業所内の撮影 など

※「SOGI」(ソジ) は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

カスタマーハラスメントへの対応（社外）

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。