

昭島ガス株式会社におけるカスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本方針策定の目的

昭島ガス株式会社（以下、「当社」という。）は、お客さま及び地域社会へのエネルギーの安定供給と質の高いサービスの提供を使命として事業活動を行っています。この使命を果たし続けるためには、当社で働く全ての従業員が、心身ともに健康で、安全かつ安心して働くことのできる職場環境が不可欠であります。

しかしながら、一部のお客さま等から、社会通念上相当な範囲を越える要求や言動（いわゆるカスタマーハラスメント）が見受けられることがあり、こうした行為は、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、ひいては他のお客さまへのサービスの質の低下にもつながりかねません。

当社は、このようなカスタマーハラスメントに対し毅然とした姿勢で対応し、従業員一人一人を守るとともに、全てのお客さまへ公正かつ適切なサービスを提供し続けるため、昭島ガス株式会社におけるカスタマーハラスメント対応基本方針（以下、「基本方針」という。）を策定しました。

なお、基本方針は、対面での対応、電話、メール、SNS等、お客さまとの全ての接点における言動を対象とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを「お客さま等（お取引先を含みます）からの要求・言動のうち、当該要求の内容に妥当性を欠くもの、又はその要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、これにより従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為（具体例）

以下に示す行為は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の代表的な例示であり、これらに限定されるものではありません。

当社は、個別の事案ごとにお客さま等の言動の内容、手段・態様、従業員への影響等を総合的に勘案し、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断します。

（１）身体的な攻撃

- ・暴行、傷害、物を投げつける行為など

（２）精神的な攻撃

- ・脅迫、名誉毀損、侮辱、誹謗中傷、人格を否定するような暴言など（SNS等を通じたものを含みます）
- ・「SNSで拡散するぞ」「マスコミに言うぞ」などの言動による脅し

（３）威圧的な言動

- ・どうかつ 恫喝、ばせい 罵声、大声での威嚇、乱暴な言動、従業員を萎縮させるような言動

(4) 継続的・執拗な言動

- ・ 正当な理由なく、同じ内容の要求や説明を繰り返し求める行為
- ・ 長時間の電話や居座りなど、業務に支障をきたすような拘束的行動
- ・ 対応に納得せず、揚げ足取りや話題のすり替えを執拗に行う行為

(5) 正当な理由のない過度な要求

- ・ 土下座や謝罪の強要
- ・ 当社の提供範囲を越えるサービスや金銭的補償、商品交換などの不当な要求
- ・ 従業員の解雇や異動など、人事に関する不当な要求
- ・ その他、社会通念上相当と認められないサービスや便宜の強要

(6) 従業員個人への攻撃・プライバシー侵害

- ・ 従業員個人の名指しでの誹謗中傷、執拗なつきまとい
- ・ 従業員の個人情報（連絡先、住所など）の不正な取得や開示要求、SNS 等への投稿

(7) 差別的な言動・性的な言動

- ・ 人種、国籍、信条、性別、性的指向・性自認、障がいなどを理由とした差別的言動
- ・ 従業員に対するわいせつな言動、不快感を与える性的な冗談や質問、つきまとい、身体への接触など

(8) その他

- ・ 当社の事業所や設備への不当な立ち入り、不退去
- ・ その他、当社の従業員の安全や精神的な健康を害する一切の迷惑行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客さまからの正当なご意見やご要望に対しては、真摯に耳を傾け、サービスの改善に活かしてまいります。しかしながら、上記項番3に掲げるようなカスタマーハラスメントに該当する行為、又はそのおそれのある行為があったと判断した場合には、従業員の安全と人権を擁護するため、以下の対応を組織的行います。

(1) お客さまへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、まずその行為をお止めいただくよう、冷静かつ毅然とした態度で注意喚起を行います。行為が改善されない場合、又は悪質性が高いと判断した場合には、お客さまへの対応を打ち切ることがあります。特に悪質な行為（暴行、脅迫、器物損壊、業務妨害など）に対しては、速やかに警察に通報するとともに、必要に応じて弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

なお、適切な対応とカスタマーハラスメント防止のため、通話内容を録音させていただく場合があることを、事前に周知します。

（２）従業員の保護

従業員がカスタマーハラスメントの被害に遭った場合、又はそのおそれがある場合には、会社として従業員の安全確保を最優先に対応します。従業員が安心して相談できる窓口を設置し、被害を受けた従業員の精神的なケアを含め、必要なサポートを行います。

（３）社内体制の整備

カスタマーハラスメント発生時に、組織として迅速かつ適切に対応できる体制を整備します。

5. お客様へのお願い

当社は、基本方針に基づき、従業員が安心して働くことができる環境を守り、全てのお客様へより良いサービスを提供できるよう努めてまいります。お客様におかれましては、基本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

【お問い合わせ】

東京都昭島市もくせいの杜一丁目１番１号

昭島ガス株式会社

総務部：TEL 042-546-1115

電話受付時間：平日 9:00～17:30（土日・祝日を除く）