

カスタマーハラスメント対応基本方針

【カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方】

私たちの暮らしを支えるエネルギーは、いま大きな転換期を迎えています。石炭や石油が中心だった時代から、地球にやさしい新たなエネルギーへの移行が進む中、私たちはこれからも変化に柔軟に対応し、安全と安心をお届けしていきます。そのためには、弊社で働く従業員が安心して働ける環境を守ることが欠かせません。そこで、弊社をご利用いただく皆様と従業員のより良い環境づくりのため、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定いたしました。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様（関係者）からの言動・要求が内容に妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なもので、弊社従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

＜対象となる行為の例＞

※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

- ◆身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ◆継続的な言動、執拗な言動
- ◆土下座の要求
- ◆拘束的な行動
（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ◆差別的な言動、性的な言動
- ◆弊社従業員への攻撃や要求
- ◆弊社従業員の個人情報などの SNS/インターネット等への投稿
- ◆不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ◆正当な理由のない、または弊社の責任や社会通念の範囲を超える金品等の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ◆カスタマーハラスメントのポスターを店内に掲示し、啓蒙を行います。
- ◆不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ◆弊社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は対応をお断りさせていただきます。
- ◆弊社は、従業員向けにカスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置しています。
- ◆暴力行為、脅迫、恐喝や誹謗中傷などが発生した場合は、警察や弁護士等と連携し厳正に対処します。

【相談窓口】

- ◆窓口担当者：各所属の所属長（必要に応じて、総務課と連携します）