

令和 8年 7月 1日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、地域のエネルギーインフラを支える企業として、安全・安心なサービスを安定的に提供することを使命としています。お客さまとの信頼関係を大切に、健全で建設的なコミュニケーションを通じて地域社会に貢献することを重視しています。

その一方で、従業員が安全かつ尊重される環境で業務に従事できることは、質の高いサービスを継続して提供するために欠かせません。従業員への不当な言動や過度な要求は、サービス提供体制に影響を及ぼすだけでなく、社会全体の健全な関係構築を損なうものです。

このような認識のもと、当社はお客さま・従業員双方が安心して向き合える環境を守るため、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。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントとみなします。なお、以下は例示的なものであり、これらの事由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、威圧的な言動、人格を否定する発言
- 長時間の拘束や過度な要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求などの社会通念上不相当なクレームや謝罪要求
- 会社や従業員の信用を毀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）
- 従業員のプライバシー侵害やハラスメントにつながる行為
- 事務所への不法侵入や事務所内の撮影

これらは、サービス改善のための正当なご意見とは区別して取り扱います。

3. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、事実関係について十分に調査をした上で、以下の方針に基づき、冷静かつ誠実に対応します。

（1）社外対応

当社は、従業員を守るため、カスタマーハラスメントに対して、以下の方針に従って、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。

- 不当な要求や威圧的行為に対しては、適切な範囲で対応を中止
- 必要に応じて、上長・専門部署による対応へ切り替え

- 悪質または継続的な行為が認められる場合、警察・弁護士など外部専門機関へ相談
- 状況に応じて、取引・対応の打ち切りを含む毅然とした措置を実施

(2) 社内対応

当社は、地域の皆さまに安定したガス供給を継続するためにも、従業員の安全と尊厳を守ることを最優先に、以下の方針に従って、法令および社会通念に基づき適切に対応します。

- カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに努めます。
- カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断・対応がとれる体制を構築し、社内窓口や弁護士を利用するなど、従業員が安心して相談できるしくみを整備します。
- カスタマーハラスメントへの適切な対応方法や手順を定めるとともに、従業員に対する研修など必要な教育を継続的に行います。

4. お客さまへのお願い

当社は、地域に密着した企業として、お客さまからのご意見を大切にし、より良いサービス提供に努めております。相互の尊重に基づくコミュニケーションへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

5. 今後の取り組み

当社は、カスタマーハラスメント防止に向けた社内教育や体制整備を継続的に行い、従業員が安心して働ける環境づくりと、地域の皆さまへの安定したサービス提供に努めてまいります。

熱海ガス株式会社
代表取締役社長 溝口 寛