カスタマーハラスメント対応方針

- 当社は、都市ガス・電気・プロパンガスの供給に関わる業務、ガス機器の販売・修理、工事業務を通じて、お客様の安全で快適な生活を支えることを使命としています。
- お客様からのご意見やご要望については、サービス向上のための貴重な声として真摯に受け止め、誠実に対応いたします。
- 一方で、従業員の尊厳を傷つける行為や業務の適正な遂行を妨げる行為については、カスタマーハラスメントとして組織として対応いたします。
- 当社は従業員の安全と安心して働ける職場環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては会社として毅然とした対応を行います。
- 当社はお客様との信頼関係を大切にしながら、従業員が安心して働ける職場環境の維持に努めます。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様からの要求・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、または業務の適正な遂行を著しく妨げる行為をカスタマーハラスメントと定義します。具体例として、次のような行為を含みますが、これらに限るものではありません。

当社では、お客様からの要求・言動のうち、その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、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、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定義します。

１．長時間の拘束行為

・当社が提供する商品・サービスと関係ない内容での長時間の拘束
・何度も同じ説明や謝罪をさせるなど、業務に支障を及ぼす行為

２．過剰な繰り返し行為

・同一の苦情・要求の過度な繰り返し

３．過度に批判的な発言

・怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為
・侮辱、人格の否定、名誉を毀損する発言

４．正当な理由のない過度な要求

・合理性のない金品の要求
・正当な理由のない補償の要求
・約款を超えた過剰な要求
・当社が提供していないサービスや、対応していない仕様への要求
・従業員の解雇など、人事異動や社内罰則の要求

５．言葉遣いへの過剰な指摘行為

・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
・要求が通らない場合に言葉尻を捉えて非難する行為

６．脅迫行為

・脅迫的な言動、反社会的勢力との繋がりを示唆、またはそれを背景に思わせる言動
・従業員のプライバシーを侵害する言動
・ＳＮＳやマスコミへの暴露をほのめかす言動
・ＳＮＳやインターネット上への、従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損する内容の投稿
・ＳＮＳやインターネット上への、会社または従業員の信用を毀損する内容や、従業員の個人情報を無断で掲載する行為

７．来社・訪問の強要

・正当な理由のない、または過度な来社や訪問での説明や謝罪の強要

８．特別対応の要求

・優越的な立場を利用した、正当な理由のない特別な対応や便宜の要求、および暴言
・正当な理由なく担当者や責任者の交代を繰り返し要求する行為

９．セクシュアルハラスメント行為

・従業員に対するつきまとい、執拗な誘い、体への接触、その他性的な言動や卑猥な発言。

※なお、商品やサービスに関する正当なご意見・苦情については、これに該当するものではありません。

■ 会社としての対応体制

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員個人に対応を任せるのではなく、会社として組織的に対応します。

- **組織的な連携と安全確保**
  従業員から上司への迅速な報告体制を敷き、必要に応じて複数名での対応や担当者の変更を行います。従業員の安全確保を最優先とし、安心して業務に従事できる環境づくりを推進します。

- **訪問業務における対処（点検・修理・工事等）**
  作業員への暴言、威圧的言動、妨害、危険な要求等により安全確保が困難と判断した場合は、**作業を一時中断または中止（後日対応・終了）**します。

  作業を一時中断または中止し、必要に応じて後日対応とする、または契約・法令等に基づき作業を終了することがあります。

- **店舗（ショールーム）における対処**
  他のお客様や従業員への迷惑行為、暴言、長時間の対応強要等があった場合は、**対応を中断、またはご利用（ご退店）をお断り**します。

  ご利用をお断りし、必要に応じてご退店をお願いする場合があります。

- **悪質な行為への法的措置・外部連携**
  悪質な行為が継続・改善されない場合は、即座に対応を打ち切り、**警察等の関係機関と連携して毅然と対処**させていただきます。

  警察、弁護士その他の関係機関と連携し、民事・刑事上の法的措置を含め、毅然と対処します。