

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

山口合同ガス株式会社
代表取締役社長 三喜田 修一

1. はじめに

山口合同ガスグループは、「道義を重んずる心を大切にし、社会の要望に的確かつ迅速に応える」という経営理念のもと、地域社会の発展に貢献できる総合エネルギー企業を目指してより一層改善・改革を進めて行き、お客さまから引き続き選択して頂き、評価して頂けるよう全力を尽くしてまいります。

そのような中で、当社グループでは、すべての従業員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる職場環境の確保と維持が必要不可欠との考えから、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

お客さまやお取引先の皆さまにおかれましては、本基本方針への取り組みにつきまして、ご理解ご協力をいただきますよう、お願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義

山口合同ガスグループは、「お客さま（お取引先を含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、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って、従業員（業務委託先の従業員を含む）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（具体例であり、これに限るものではありません）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（威圧、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・継続的な言動（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長電話）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・プライバシーを侵害する行為（許可のない従業員等や施設の撮影、録画、録音）
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・社会通念を超える謝罪の要求（土下座の要求、金品の要求、粗品等）
- ・その他著しい迷惑行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

①カスタマーハラスメント発生時

- ・カスタマーハラスメントの対象となる行為等があったと認めた場合、従業員を守るため、対応の中止を判断させていただく場合があります。また、悪質なケースについては、弁護士・警察等に相談のうえ、適切に対処いたします。

②社内体制の構築

- ・被害を受けた従業員に対するフォロー、ケアを速やかに行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する従業員向けの相談、報告体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法について周知、啓発を行います。