

東上ガス カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.はじめに

東上ガスでは「人と地域により添い、笑顔あふれる生活を支えます」という企業理念を具現化していくためには、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の確保が不可欠であると考えております。業務中においてお客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合への対応について、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

2.カスタマーハラスメントの定義

「お客さまから寄せられるクレームや言動のうち、当該クレーム・言動による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・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3.カスタマーハラスメントに該当する行為例

■ 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

■ 要求実現のための手段・様態が社会通念上不相当な言動

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・継続的（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）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

4.カスタマーハラスメントへの対応方針

■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・業務においては丁寧な対応に努めますが、上記のようなカスタマーハラスメントに該当すると判断される言動が確認された場合、組織として毅然とした対応を行い、その場での対応を中断させていただく場合がございます。
- ・悪質と判断される行為や犯罪行為と判断される行為には、警察当局やしかるべき専門機関等に相談のうえで、適切な対処をとらせていただきます。

■ 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを優先し、再発の防止に努めます。

2026 年 10 月制定
東上ガス株式会社