

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「LPガスから広がるエネルギー提案を通じて、次の世代につながる豊かな暮らしと社会を実現する」というビジョンのもと、お客様のニーズと満足を追求し、誠実な事業活動に取り組んでおります。

日々の業務において、お取引先企業の皆さまと築いてきた信頼関係は、当社の事業活動の基盤です。この良好な関係をさらに強固なものとし、持続可能なサービスを提供し続けるためには、当社で働く一人ひとりが心身ともに安心できる職場環境の確保が不可欠であると考え、このたび「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。

これからも誠実な対話を通じて、お取引先皆さまのご期待に応え、共に発展していけるよう努めてまいります。今後とも、ご理解とご協力を賜り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とは

当社は、お取引先様からの言動・要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、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。

【対象となる主な行為例】

当社の従業員・派遣社員等に加えて、業務委託先企業における従業員等を含み、当社の事業および業務に従事するすべての者を指します。

【対象となる主な行為例】

行為類型	行 為 例
暴力行為	・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等
長時間の拘束行為	・提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束 ・提供する商品やサービスに関係する内容であっても、通常要する時間を大幅に超える長時間拘束 ・何度も同じ説明や謝罪をさせる等業務に支障を及ぼす行為
過剰な繰り返し行為	・クレーム・要求の過剰な繰り返し
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、人格を否定、名誉を毀損する発言
正当な理由のない過度な要求	・合理性のない金品要求 ・正当な理由のない補償要求 ・契約範囲外の過剰な要求 ・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 ・従業員の解雇等人事異動・社内罰則の要求

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る行為
脅迫行為	・脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのあることをほのめかす言動 ・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のほのめかし ・SNS やマスコミへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる 内容の投稿
来社・訪問の強要	・当社の事業所等への執拗な来社 ・お客様のご自宅、指定する場所等への訪問での説明、謝罪の強要
特別対応要求行為	・優位な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
セクハラ行為	・ストーカー行為、つきまといを含む従業員へのおいせつな言動

※上記の例に限りません。

※当社の従業員がお取引先に対して行う行為も含まれます。

3. 対応方針

(1) カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等があった場合は、従業員の安全を確保するため、組織として毅然と対応いたします。状況により、当該お取引先へのサービス提供や担当者による対応をお断りさせていただく場合がございます。
- ・悪質な事案や犯罪行為と判断した場合は、警察当局への相談・通報、弁護士等の外部専門家と連携した法的措置を含め、厳正に対処いたします。
- ・お取引先および関係各所から、当社従業員による不適切な行為のご相談・お申し出をいただいた場合も、事実関係を確認のうえ適切に対処いたします。

(2) 従業員への対応

- ・従業員がカスタマーハラスメントに関する正しい知識を持ち、適切に対処できるよう、継続的な研修を実施いたします。
- ・万が一、被害に遭った従業員に対しては、メンタルヘルスを含めたケアを最優先に行います。また、発生事例を分析し、職場環境の改善と再発防止に努めます。