カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 制定の目的

- わたしたち東邦ガスグループは、地域とともに成長していくという基本姿勢を守りながら、さまざまなチャレンジを続けて事業領域を拡大し、企業価値の一層の向上に努めています。
- 一方で、お客さまのご期待に応える質の高いサービスや新たな価値を継続して提供していくためには、当社グループで働くすべての従業員の人権を守り、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えていくことが不可欠と考えています。
- このような考えのもと、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応として、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて「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. 当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

- お客さま（お取引先を含む）からのクレーム・言動のうち、要求の内容が不当なもの、または、要求の手段・態様が社会通念上不当なものであって、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

<要求の内容の妥当性にかかわらず不当とされる可能性の高い行為>

以下の行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ・身体的、精神的な攻撃
- ・威圧的、脅迫的な言動
- ・土下座の要求
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動
- ・当社グループで働く従業員のプライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動
- ・合理的理由の無い、金銭補償・商品交換・謝罪の要求
- ・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為
- ・当社の商品・サービスとは関係が無い場合、あるいは、当社の商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合の要求行為
- ・正当な理由のない要求

<要求の内容の妥当性に照らして不当とされる可能性がある行為>

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求
- ・度重なる架電やメール送付

3. 社外への対応

- 当社では、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、従業員を守るため、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。さらに、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、適切な対処をさせていただく場合もございます。

4. 社内への対応

- 本方針により、企業姿勢を明確にし、従業員に周知・啓発します。
- 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するとともに、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、従業員に必要な教育を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

5. お客様へのお願い

- 当社では、今後も全てのお客様との良い関係性の構築に尽力してまいりますので、なにとぞ本基本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
- 当社をご利用いただくほとんどのお客様は、上記カスタマーハラスメントの事例とは無関係であると認識しておりますが、万が一、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には、本基本方針に則り厳粛に対応いたします。
- なお、本基本方針につきましては、お客様からの貴重なご意見を排除することが目的ではありませんので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

以 上