

越後天然ガス株式会社 カスタマーハラスメントに関する基本方針

当社は、日々の業務において様々な業務機会でお客さまとの接点があり、これらの機会におけるお客さま満足の向上に努めています。一方で、今後もより良いサービスを提供し、お客さまやお取引先の皆様からの信頼やご期待に応えるためにも、従業員が心身ともに安心して働ける職場環境の確保も重要な責務であり、これを損なうような言動には組織として適切に対応する必要があります。

そのため、当社はすべての従業員を不当な言動から守り、持続可能なサービス提供体制を維持するため、「越後天然ガス株式会社 カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定いたしました。

今後とも、質の高いサービスや新たな価値を提供することで地域社会への貢献に努めてまいりますので、ご理解ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さまや取引先等からの言動・要求のうち、要求や内容が妥当性を欠いているもの、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と定義させていただきます。

《カスタマーハラスメントの行為例》

以下は例示であり、これに限るものではありません。

行為類型	行為例
暴力行為	・ 腕をつかむ、殴打、物を投げつける等
長時間の拘束行為	・ 長時間の電話や来訪、同内容の繰り返し ・ 提供する用品やサービスと関係ない内容での長時間拘束、 または、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
過度に批判的な 発言と行為	・ 怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為 ・ 侮辱、人格を否定、名誉を棄損する発言や行為
正当な理由のない 過度な要求	・ 合理性のない金品要求 ・ ガス機器類や需要家資産に該当する箇所、電話代、時間などに対する補償要求 ・ 約款を超えた過剰な要求 ・ 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 ・ 工事費及び修繕費用の値引きや無償での対応の強制 ・ 従業員の解雇など人事異動・社内罰則の要求

脅迫・威圧行為	・脅迫的な発言 ・プライバシーを侵害する言動 ・反社会勢力とのつながりをほのめかすような言動 ・SNS やマスコミへの暴露示唆、 または、従業員の個人情報、会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿
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
特別対応要求行為	・優位的な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
来社・訪問の強要	・公表していない当社グループ各社の事業所の住所等の開示要求 ・当社グループ各社の事業所等への執拗な来社 ・お客さま宅等への訪問での説明および謝罪の強要
セクシュアル ハラスメント行為	・従業員への不適切な言動やつきまとい

※当社従業員から取引先等へのハラスメント行為も同様に禁止します。

2. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・ 上記のようなカスタマーハラスメントと判断される行為があった場合、従業員を守るため組織として毅然とした対応を行い、必要に応じて対応を中止または制限させていただきます。
- ・ 悪質性と判断した場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関と連携し、法的措置も含めた適切な対処をさせていただく場合がございます。
- ・ カスタマーハラスメントに該当する被害の申し出があった場合は、事実関係を確認し、迅速かつ適切に対応します。

3. 従業員への支援と再発防止

- ・ 本方針に示した基本姿勢を全ての従業員に周知するとともに、お客様等への適切な対応を行うために必要な知識について研修や教育を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努め、再発防止策に取り組みます。

2025 年 9 月 1 日制定
越後天然ガス株式会社
代表取締役社長 小出 薫