

カスタマーハラスメント防止に関する会社方針

方針の目的

当社は、お客さま等との健全で建設的な関係を維持し、従業員が安心して働ける職場環境を確保することを重要な企業責任と考えております。本方針はカスタマーハラスメントを防止し、従業員の心身の安全と尊厳を守るため、本基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公開している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づきお客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても、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り、従業員の就業環境が害されるものを定義いたします。

〈対象となる行為例〉

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害行為
- ・ 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・ やりとりをマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・ 反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動
- ・ 執拗に職員の個人名や個人情報等を聞きだそうとする行為
- ・ 職員の個人名をインターネットに公開する等の個人情報の公開行為
- ・ 強要行為、土下座の要求、合理的理由のない不当な金銭補償や謝罪の要求
- ・ 一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
- ・ 複数回にわたって執拗に来会や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと
- ・ 威圧的な言動
- ・ 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
- ・ 長時間にわたる電話
- ・ 不退去、居座り
- ・ 職員の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言
- ・ 職員への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
- ・ 職員への精神的な苦痛を伴う言動
- ・ その他違法・不当な行為等

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、対応を打ち切り、以降の会社への滞在や来会、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。

また、警察・弁護士など外部専門機関への相談および法的処置をとらせていただきます。

従業員の皆さまへのお願い

カスタマーハラスメントが疑われる事案に遭遇した場合は、以下を徹底してください。

- 一人で抱え込まない
- 暴言や威嚇などの事案は、安全確保を最優先に行動する
- 事実関係を記録し、速やかに報告する

当社は、従業員がこれらを適切に行ったことに対し、不利益な取り扱いを一切しません。

「就業規則にカスタマーハラスメント防止規定を新設しました」

会社としてのサポート体制

- 上司・専門部署によるエスカレーション対応
- 警察・弁護士等、外部機関との連携
- 心理的ケアや産業医面談などの支援

お客様へのお願い

これまでのお客様におかれましては、上記に該当する事案もなく弊社のガス供給・サービスをご利用いただいておりますが、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力の程、何卒宜しくお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

水沢ガス株式会社

代表取締役社長 高橋 庄美