# カスタマーハラスメントの基本方針

【基本方針】

沼田ガス株式会社はすべての従業員が安全で健康に働く事ができる就業環境の確保に取り組みます。
お客様からの正当なご意見・ご要望に対して真摯かつ誠実に対応いたします。
お客様からのご意見・ご要望のうち内容に妥当性を欠くもの、社会通念上相当な範囲を超える行為や言動等のカスタマーハラスメントに対しては就業環境を守るべく組織として適切かつ毅然とした対応を行います。

【カスタマーハラスメント対象となる行為例】

| | |
|---|---|
| ①暴力行為 | ・腕を掴む、殴る、蹴る、物を投げつける等の行為 |
| ②長時間の拘束 | ・提供する商品やサービスと関係のない内容での長期拘束<br>何度も同じ説明や謝罪をさせるなど業務に支障を及ぼす行為 |
| ③威圧的な言動 | ・罵声、怒声、恫喝、暴言の繰り返し侮辱、人格否定、名誉毀損をする言動 |
| ④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 |
| ⑤来社・訪問の強要 | ・事業所への執拗な来社、不法侵入等<br>・指定する場所等への訪問での説明、謝罪の要求 |
| ⑥正当な理由のない過度な要求 | ・正当な理由なき補償要求<br>・契約範囲を超えた過剰な要求<br>・合理性のない金品要求<br>・従業員の解雇など人事異動、社内罰則への要求 |
| ⑦脅迫行為 | ・脅迫的な言動、反社会的な言動<br>・プライバシーを侵害する言動<br>・SNSやマスコミへの暴言のほのめかし<br>・SNSなどへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用毀損をさせる内容投稿 |
| ⑧セクシャルハラスメント行為 | ・従業員へのつきまとい行為及び卑猥な言動<br>・従業員の容姿等の無断撮影行為 |

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

・問題解決に当たり合理的な話し合いを行いますが当社にてカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合
従業員の安全と就業環境を守るため対応方法の変更や不当な要求への対応をお断りする場合がございます。

・点検・修理・工事等の訪問業務においても暴言、威圧的な言動、危険な要求等により同様に従業員の安全確保が困難と判断した場合には作業の一時中断または中止をする場合がございます。
なお、ガス供給や保安上必要な対応については関係法令及び契約条件に基づき適切に行ないます。

・カスタマーハラスメントが発生した場合は、従業員個人に対応を任せず、会社として組織的に対応いたします。
必要に応じて複数名での対応や担当者の変更を行い、従業員の安全確保を最優先といたします。
さらに悪質と判断した場合には警察や外部専門家(弁護士等)と連携の上、法的措置等を含め厳正に対処します。

2026/10/1

沼田ガス株式会社
代表取締役社長　塚越隆史