

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、安全・安心・安定的なエネルギーサービスの提供を通じて、お客さまの快適な暮らしの実現を目指しています。

その原動力となる当社の従業員一人ひとりが、安心していきいきと働ける職場環境を整え、より良いサービスを提供できるよう、「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。

基本方針

当社では、お客さまサービスを向上させるためには、お客さまのご意見・ご要望に対して丁寧に対応し事業活動に活かしていくことが重要と考えております。

しかしながら、ごく一部のお客さまにおいては、過剰な要求や暴言等、常識の範囲を超えた著しい迷惑行為が見受けられることがあり、これらの行為は従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くだけでなく、業務遂行に支障をきたし、他のお客さまのご迷惑につながる可能性があります。

当社では、このようなカスタマーハラスメントに対して、従業員一人ひとりを守るとともに、適正なサービスの提供を行うため、毅然とした行動と組織的な対応を行ってまいります。

カスタマーハラスメントの定義

「お客さまや取引先様を含む第三者からの利害関係が伴う優越的な立場を利用した言動であり、不法行為やこれらにつながる可能性のある不当行為、または、義務のないことなど、社会通念上相当な範囲を超える不当な要求により、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いたします。

該当する行為の例

※以下は例示であり、これに限るものではありません

身体的な攻撃（暴行、傷害）

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

威圧的な言動

土下座の要求

継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

差別的な言動

性的な言動（セクシャルハラスメント）

従業員個人への攻撃、要求

従業員の個人情報に関するSNS・インターネット等への投稿

正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求 等

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

これからも、お客さまのご意見・ご要望に対しては、丁寧に対応させていただきます。カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合は、誠意をもって、お止めいただくよう注意させていただきます。

カスタマーハラスメントが継続する場合は、お客さまへの対応を中止させていただく場合がございます。

悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士等の助言も仰ぎながら、厳正に対処させていただきます。