

カスタマーハラスメントに対する基本方針

青梅ガスグループは、「安心・安全」なエネルギーの提供と、お客様のご期待に応えるサービスを実現するためには、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ることが不可欠であると考えております。

この考えに基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応については、厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠して取り組んでおります。

■ カスタマーハラスメントの定義

「従業員に対して行われる著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

ここでいう「就業環境を害する」とは、従業員が身体的または精神的な苦痛を受け、就業環境が不快なものとなり、その結果、業務遂行上看過できない程度の支障が生じる状態を指します。

■ カスタマーハラスメントの具体例

※以下の行為は例示であり、これらに限定されません

- ・暴力行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・従業員へのハラスメント、つきまとい行為

■ カスタマーハラスメントへの対応

青梅ガスグループでは、適切な応対とカスタマーハラスメント防止のため、通話内容を録音させていただく場合があります。従業員を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断される行為については、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切な対応を取らせていただく場合があります。