

カスタマーハラスメントについて

1. 目的

広島ガスプロパングループは、「地域社会から信頼される会社をめざす」という経営理念のもと、地域の皆さまにエネルギーを安定的、かつ安心して安全にお使いいただくという、社会的責任の高い事業を行っています。

今後も、地域社会からの信頼をもとに、魅力のあるさまざまなサービスを、より多くの地域、より多くのお客さまに選んでいただけるよう、努めていきたいと考えています。そのためには、広島ガスプロパングループの従業員一人ひとりが働きがいをもって仕事に取り組み、成長し、活気のある職場環境の実現が必要です。

このような考えのもと、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合に、当社グループとして適切に対応するためのカスタマーハラスメント基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義および対象となる行為

(1) 定義

広島ガスプロパングループでは、カスタマーハラスメントを「お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、従業員（業務委託先の従業員を含む）の就業環境が害されるもの」と定義します。

(2) 対象となる行為（代表例を示しており、以下の事例に限定するものではありません）

- ・ **身体的な攻撃（暴行・傷害）**
殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる
- ・ **精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）**
会社や従業員の名誉を棄損させる行為、SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- ・ **過剰な繰り返し行為（継続的かつ執拗な言動）**
頻繁に来店または電話し、一方的に自らの要求を繰り返し執拗に責め立てる行為
- ・ **拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）**
長時間の居座りや電話等の拘束により業務に支障を及ぼす行為
- ・ **従業員のプライバシーを侵害する行為・性的な言動**
SNS への個人情報の書き込み、盗撮（無断での撮影）、つきまといやわいせつ行為
- ・ **妥当性のない金品・補償・謝罪 の要求**
正当な理由のない商品交換または金銭補償の要求、土下座の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメント発生時

カスタマーハラスメントの対象となる行為等があったと認めた場合は、従業員を守るため、対応の中止を判断させていただく場合があります。また、悪質なケースについては、弁護士・警察等に相談のうえ、適切に対処いたします。

(2) 社内体制の構築

- ・ 本方針により、広島ガスプロパングループの顧客ハラスメントに対する姿勢を示し、従業員に周知・啓発を行います。
- ・ 顧客ハラスメントについて相談・報告する社内体制を構築します。
- ・ 顧客ハラスメントを受けた従業員の就業環境の安全確保や精神面への配慮を行い、関係機関と連携してケアを行います。
- ・ 従業員に対して顧客ハラスメントに関する教育を行います。