

カスタマーハラスメントに対する基本方針

CUSTOMER HARASSMENT

2026年1月
本庄ガス株式会社

私たちは、経営理念「みんなで、この街に安心と快適を」を踏まえ、全ての行動を地域のお客さま第一におきつつ、法令遵守を大切に、日々取り組んでいます。

この度、弊社では従業員一人ひとりが心身ともに安心できる職場環境を確保し、お客さまやお取引先等の皆さまと一層良好な関係を構築するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

お客さまやお取引先等の皆さまからいただく貴重なご意見を真摯に受け止めながら、これからも皆さまのご期待に応えられるように努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまやお取引先等（以下、「お客さま等」）が行う社会通念上相当な範囲を超えた言動で、従業員（委託業務従事者を含む）の就業環境が害される著しい迷惑行為をいいます。

＜対象となる行為例＞

- ①長時間の対応要求、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ②継続的または執拗な言動
- ③身体的な攻撃または精神的な攻撃（暴行、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ④威圧的または差別的、性的な言動
- ⑤SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑥不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ⑦正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

※上記の対象となる行為は例であり、これらに限定されるものではありません。

2. カスタマーハラスメントと認識される場合の対応

- ①弊社がカスタマーハラスメントと判断した場合には、お客さま等へご説明のうえ、対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。
- ②カスタマーハラスメントに該当するか否かは、従業員やお客さま等からの情報をもとに、その行為が事実であるかを、証拠・証言に基づいて判断します。
- ③カスタマーハラスメントのうち、その内容が悪質であると判断した場合は、警察・弁護士等と連携の上、適切かつ厳正に対処します。

3. カスタマーハラスメントに対する取り組み

- ①弊社は、カスタマーハラスメントから従業員を保護するため、会社として適切な判断や対応ができる体制を整備します。
- ②本方針に示した基本姿勢を従業員に周知すると共に、お客さま等への適切な対応を行うために必要な知識や手順等について、教育を行います。

以上