

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 本方針の目的

佐野ガス株式会社（以下「当社」という。）は、ガスや電気をお届けするインフラ事業者として、お客さまに安全・安心なサービスを提供し、良好な関係を築くことに努めております。

一方で、事業を支える従業員の安全と心身の健康を守ることも不可欠であると考えます。従業員が安心して働くことができる環境を確保し、持続可能なサービスを提供し続けるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織的に対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまおよびお取引先からの言動・要求やクレーム等のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントと判断いたします。

（※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません）

行為類型	具体例
威圧的・侮辱的な発言	・ 怒声、恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・ 人格否定、侮辱、名誉を毀損する発言
過剰な指摘・責め立て	・ 話のすり替え、揚げ足取り、言葉遣いへの過剰な指摘 ・ 要求が通らない場合の執拗な責め立て
合理性のない不当な要求	・ 正当な理由のない金銭補償や過剰な謝罪の要求 ・ 契約範囲外のサービス要求や提供していない仕様への対応要求 ・ 従業員の解雇や社内処罰等の不当な人事上の要求
過剰な繰り返し行為	・ 不当なクレームや同様の要求の過剰な繰り返し
説明場所の不当要求	・ 合理的な理由のない来社・訪問の要求、当社拠点や自宅等での謝罪の強要
優位的な立場を利用した要求	・ 社会的立場や優位性を背景とした特別な対応の要求や暴言
長時間拘束行為	・ 商品・サービスと無関係な内容での長時間拘束 ・ 通常要する時間を大幅に超える長時間の拘束や電話の継続
暴力・脅迫行為	・ 身体的な攻撃（殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ等の暴行・傷害） ・ 脅迫的な言動、反社会的勢力との繋がりをほのめかす言動 ・ 従業員のプライバシー侵害行為 ・ SNS やマスコミへの拡散・露出をほのめかす威嚇行為 ・ 会社または従業員個人の信用を著しく損なう SNS 等への投稿
性的な嫌がらせ行為	・ 従業員に対するわいせつな言動、盗撮、その他性的な嫌がらせ

4. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- (1) 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員の安全確保を最優先とし、組織として毅然と対応いたします。改善が見られない場合は、サービスのご提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合がございます。
- (2) 悪質な行為や犯罪行為（不退去、暴行、脅迫、業務妨害等）と判断した場合は、警察等の関係機関への通報・相談や、弁護士等の外部専門家と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対処いたします。
- (3) 対応内容の正確性の確保および従業員の安全管理・防犯のため、お電話での通話内容の録音、ならびに訪問・対面対応時の録音・録画を実施させていただく場合がございます。

5. 社内体制・取り組み

- (1) 当社は、従業員に対してカスタマーハラスメントに関する知識や知識習得、適切な対応方法についての教育・研修を定期的を実施します。
- (2) カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員の心身のケアを最優先に行うとともに、相談窓口の設置やマニュアルの整備を通じて再発防止に努めます。

2026年9月16日

佐野ガス株式会社