

## カスタマーハラスメントに対する基本対応方針

### 1. 目的

明治元年の創業以来、エネルギー供給を基盤に、150年以上にわたり地域のインフラを支えてまいりました。

当社グループは、エネルギー供給の面から社会へ貢献することを企業理念とし、これからも環境にやさしいクリーンエネルギー「LPガス」を通じて快適な暮らしのご提案をいたします。また、主力である「LPガス」事業に加えて、リフォーム事業、食品事業などを通じて、「地域のみなさまの暮らしを支える住まいのトータルパートナー」として、お客さまのご期待に応えるべく、日々、鋭意努力しております。

お客さまのご期待に応えるためには、当社グループで働く全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必要があります。このような認識を踏まえて、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応として、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容を参考にして、「カスタマーハラスメントに対する基本対応方針」を策定しました。これからもグループ一丸となって、皆さまのご期待に応えていけるよう努めてまいります。今後とも、ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

### 2. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントとは、お客さま等からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

#### 【カスタマーハラスメントに該当する行為】

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません

#### ① 暴力行為

・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等

#### ② 長時間の拘束・過剰な繰り返し行為

・提供する商品やサービスと関係ない内容などによる長時間の拘束  
・何度も同じ説明や謝罪をさせる等の行為

#### ③ 威圧的な言動

・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫  
・侮辱、人格否定、名誉を棄損する発言

- ・過度に批判的な発言
- ・反社会的勢力と繋がりのあることをほのめかす言動
- ④ 言葉遣いへの過剰な指摘行為
  - ・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
  - ・要求が通らない場合に言葉尻を捉える行為
- ⑤ 脅迫行為
  - ・脅迫的な言動、反社会的な言動
  - ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
  - ・従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容の SNS などへの投稿（写真・音声・映像の公開）
- ⑥ 正当な理由のない過度な要求
  - ・契約内容を超えた過剰な要求
  - ・合理性のない謝罪の要求（土下座の要求など）
  - ・合理性のない金品要求、商品交換、金銭補償、提供していないサービスの要求
  - ・従業員に対する懲戒、解雇、異動など社内罰則の要求
- ⑦ セクシャルハラスメント行為
  - ・従業員への猥褻な行為や性的な話題をする等の行為
  - ・従業員への付きまとい行為

### 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

- ・本方針について、従業員に周知・啓発を行うとともに相談・報告する社内体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

以上