

カスタマーハラスメントに対する基本方針

十和田ガスグループは、安全で安心なエネルギーをお届けするとともに、地域社会の発展に寄与することを使命としております。

これらのサービスを継続的かつ高品質に提供するためには、すべての従業員の人権が尊重され、心身ともに健康で安心して業務に専念できる環境を整えることが不可欠であると考え、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

01 正当なご要望への対応と基本姿勢

当社グループの不備やサービスへのご指摘、改善のご要望など、正当な理由・申し出（ご意見・クレーム）に対しては、真摯に拝聴し、迅速かつ誠実に対応いたします。しかしながら、従業員に対する不当な要求や尊厳を傷つける行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応いたします。

02 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、就業環境を害するもの」

※従業員が身体的・精神的苦痛を受け、就業環境が不快なものとなり、業務遂行上無視できない支障が生じる状態を指します。

03 対象となる行為（類型と具体例）

お客さま等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性や社会通念に照らして不相当なものが対象となります。以下の行為類型および具体例は代表的な例示であり、これらに限定されるものではありません。

● ① 身体的・物理的な攻撃

- ・ 殴打・蹴打・胸ぐらをつかむ等の暴力行為
- ・ 従業員へ向けて物を投げつける・身体をぶつける行為
- ・ 机や壁を激しく叩く・蹴る等の物理的威嚇
- ・ 店舗・社内備品や計器類の破壊・損壊行為

● ② 精神的な攻撃・威圧・脅迫

- ・ 大声での威嚇、怒鳴り声、罵声、恫喝（どうかつ）
- ・ 人格否定発言（「能なし」「バカ」「辞めろ」等）
- ・ 差別的な言動、侮辱、名誉を傷つける発言
- ・ 反社会的勢力との繋がりをほのめかす言動・脅迫

● ③ 時間的拘束・業務妨害

- ・ 長時間の電話応対や面談での拘束・居座り・不退去
- ・ 同一の主張・要求を執拗に繰り返す行為
- ・ 深夜・休日等の営業時間外における不当な面談強要
- ・ 定期保安点検、開閉栓、緊急時対応等の正常業務妨害

● ④ 正当な理由のない過度・不当な要求

- ・ 法令やガス需給約款等を逸脱した過剰な特別対応要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償、無償修理・交換等の要求
- ・ 土下座など社会通念上相当な範囲を超える謝罪の強要
- ・ 従業員の懲戒解雇や人事異動など社内処罰を求める要求

● ⑤ プライバシー侵害・名誉毀損・報復

- ・ 従業員の氏名・連絡先・家族構成・個人情報の詮索
- ・ 許可のない写真・動画撮影、音声録音行為
- ・ SNS・ネット掲示板への従業員個人名や誹謗中傷の投稿
- ・ 「ネットで晒す」「マスコミに言う」等の告知威嚇

● ⑥ セクシャルハラスメント・付きまとい

- ・ 卑猥な発言、性的な質問・からかい、不必要な接触
- ・ 従業員に対する待ち伏せ、つきまとい、プライベート干渉
- ・ 私的な連絡先交換の強要や執拗な交際要求
- ・ その他、性的羞恥心を害する一切の言動

04 カスタマーハラスメントへの対応方針

当社グループでは、カスタマーハラスメントに該当する事象が発生した際、担当者個人任せにすることなく組織として厳正に対応いたします。

1. 事実確認と適切な録音・記録

応対品質の向上、客観的な事実確認、およびトラブル未然防止・正確な記録保全のため、お電話や窓口での通話・会話内容を録音・記録させていただく場合があります。

2. 対応の中断およびサービス提供の拒絶

注意や警告を行ってもカスタマーハラスメント行為が継続・改善されないと判断した場合、誠に遺憾ながらその場での対応を即時中断（打ち切り）いたします。また、以降のサービス提供や当社グループ敷地・店舗への立ち入りをお断りする場合があります。

3. 外部専門機関との連携（法的措置・警察への通報）

暴行、傷害、脅迫、不退去、器物損壊、威力業務妨害などの犯罪行為に該当すると判断される場合、あるいは悪質性が高いと判断した場合は、速やかに警察へ通報するとともに、弁護士等の外部専門家と連携のうえ、刑事・民事の両面から法的に厳正な対処を講じます。

05 社内における取り組み方針

当社グループは、カスタマーハラスメントから従業員を守り、安心・安全な労働環境を維持・向上させるため、以下の取り組みを継続的に推進してまいります。

- **相談窓口の設置とケア**：被害を受けた従業員が速やかに相談できる窓口を整備し、精神的・身体的なフォローアップおよび心のケアを徹底します。
- **対応マニュアルの整備と教育**：具体的な対応手順・エスカレーション基準を定めた社内マニュアルを策定し、全従業員に対する定期研修を実施します。
- **組織的対応体制の確立**：担当者個人に責任や負担を負わせず、管理職および専門部署が連携して組織的に毅然と対応する体制を堅持します。

■ お客さまへのお願いとご理解

十和田ガスグループは、地域の皆さまの暮らしに寄り添い、安全で安定したエネルギー供給と誠心誠意のサービス提供に努めております。今後もより良い信頼関係を構築し、質の高い保安・サービスを持続させるため、本基本方針に対するご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

十和田ガス株式会社
十和田エルピーガス株式会社
十和田ガス工業株式会社
代表取締役社長 稲本 修明

制定日：2026年9月30日