

西部ガスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

西部ガスグループは、「お客さまの快適な暮らしと地域社会の発展に貢献する」という使命のもと、様々な事業活動を通じて「つながり」と信頼を地道に積み重ね、地域社会のみなさまから選ばれ続ける企業グループを目指しています。

当社グループがお客さまのご期待にお応えして質の高いサービスや新たな価値を提供し続けるためには、お客さまからのご意見・ご要望に真摯かつ誠実に対応するとともに、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くことができる環境を整えることが不可欠です。そのため、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「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当社グループは、これからもお客さまのご期待にお応えすべく努めてまいりますので、何とぞ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の定義

お客さま等による言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または、要求の手段・態様（言い方や振る舞い）が社会通念上不当なものであって、当社グループで働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

<カスタマーハラスメントの言動例>

類 型	具体的な言動の例
身体的な攻撃	・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為
威圧的、脅迫的な言動	・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・マスコミやSNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し ・説明内容の一部を切り取り、執拗な揚げ足取りや話のすり替えを行う言動
差別的・人格否定にあたる言動、性的な言動	・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為 ・セクシュアルハラスメントに該当する言動
合理性を欠く不当・過剰な要求	・正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・正当な理由のない謝罪の要求 ・正当な理由なくお客さまの自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 ・正当な理由なく担当者や責任者の交代、役職者との直接対応を執拗に求める行為 ・従業員や事業所に関する非公開情報の開示を求める行為
業務に支障を及ぼす行為	・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・電話や対面での長時間の拘束 ・複数の部署・窓口に対して同一内容の苦情や要求を繰り返す行為 ・説明済みの内容について執拗に繰り返し説明を求める行為
プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる行為	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員の同意なく撮影、録画、録音する行為 ・SNS 等への会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿

※上表の記載内容は例示であり、これらの言動に限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

カスタマーハラスメントに該当する言動が認められた場合、従業員を守るため、組織として毅然とした対応を行い、必要に応じお客さま対応等をお断りさせていただくことがあります。

さらに、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関と連携のうえ、厳正に対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・本方針により企業姿勢を明確にし、それを従業員に周知・啓発します。
- ・事案発生時に会社として適切な判断・対応がとれる体制を構築するとともに、従業員が安心して相談できる仕組みを整備します。
- ・適切な対応方法や手順を定め、従業員に必要な教育を実施します。
- ・被害を受けた従業員のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

以上

令和8年8月28日 制定