

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

武陽ガスは、「安心・安全」なエネルギーの提供と、お客さまの生活を豊かにするサービスを実現するためには、すべ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ことが不可欠であると考えております。

この考えに基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応については、厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠して取り組んでおります。

■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、従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

ここでいう「就業環境を害する」とは、従業員が身体的または精神的な苦痛を受け、就業環境が不快なものとなり、その結果、業務遂行上看過できない程度の支障が生じる状態を指します。

■カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為

長時間の拘束・過剰な繰り返し行為

- ・提供する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、同様のクレーム・要求を繰り返す

身体的な攻撃や威圧的な言動

- ・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる
- ・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫

言葉遣いへの過剰な行為

- ・当初の話からのすり替え、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

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/インターネット/マス

コミなどへの投稿（写真、音声、映像の公開）

正当な理由のない過度な要求

- ・土下座の要求
- ・合理性のない謝罪の要求
- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・従業員に対する懲戒、解雇、異動など社内罰則の要求
- ・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
- ・契約内容を超えた過剰な要求

セクハラ・その他

- ・セクシャルハラスメント行為（従業員へのつきまとい、従業員へのわいせつ行為、盗撮、性的な話題を出すなどの行為）
- ・従業員個人を攻撃する行為、従業員個人のプライバシーを侵害する行為・男女差別に該当する行為

※上記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

■カスタマーハラスメントへの対応

武陽ガスでは、適切な対応とカスタマーハラスメント防止のため、通話内容を録音させていただきます。従業員を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合がございます。

さらに、悪質と判断される行為については、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切な対応を取らせていただく場合がございます。

【お問い合わせ】

東京都福生市本町 17 番の 1

武陽ガス株式会社

〈福生市・羽村市・あきる野市・瑞穂町・日の出町のお客さま〉

営業部：TEL 042-551-1621

〈武蔵村山市のお客さま〉

武蔵村山営業所：TEL042-562-0741

営業時間：平日・土・日・祭日 8：30～17：30

電話受付時間：平日 8：30～19：00

土・日・祭日 8：30～17：30