

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

① はじめに

株式会社エネライフ（以下「当社」）は「私たちはエネルギーのプロとして不断の努力と挑戦により、お客様の感動を創造していきます」という企業理念のもと、お客様の暮らしがより便利で快適になるよう日々尽力しております。

この企業理念達成のためには従業員の人権が尊重され最大限のパフォーマンスを発揮できる、安心して快適な環境を確保することが不可欠だと考えます。

このため、当社ではカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しています。

② 基本方針

当社は生活に欠かすことが出来ないエネルギー供給の企業として、いつもお客様に寄り添い、お客様の期待を超えるサービスや保安を提供することを目指します。

そのため、お客様のご意見、ご指摘には真摯かつ誠実に向き合い対応します。

他方、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権及び就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

③ カスタマーハラスメントの定義

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

④ 対象となる行為例・暴言、大声、侮辱、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損

- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動
- ・過剰な要求、不当な要求
- ・暴行、傷害、器物損壊、その他粗暴な言動
- ・社内情報の持ち出しを強要する行為
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束（概ね●分）、複数回のクレーム、執拗な言動、不退去、居座り、監禁）
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・従業員を欺く行為
- ・会社・従業員の信用を棄損させる行為（誹謗中傷を目的とした無断録音・録画をネット上へ流布させる行為）
- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な言動、セクシャルハラスメント
- ・謝罪の強要、土下座の強要、謝罪文の提出の強要、その他合理性を欠く不当・過剰な要求

・不合理または過剰な商品交換・金銭補償の要求

※上記行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

⑤ カスタマーハラスメント行為への対応

当社がカスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合、従業員一人ひとりを守ることを最優先とし、毅然とした対応を行ってまいります。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合、悪質なものと判断した場合についてはサービスの提供その他対応の中止ないし今後の取引等の拒否、実名による公表のほか、警察や弁護士等と連携し、法的措置なども含め厳正に対応させていただきます。

⑥ 当社における取り組み

当社は、カスタマーハラスメントについて、以下の取り組みを進めて参ります。

- ・本基本方針の従業員への周知・啓発
- ・相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- ・カスタマーハラスメント対策マニュアルの制定とそれに沿った社内研修の実施
- ・従業員のためのサポート体制の整備
- ・警察、外部の専門家（弁護士など）との連携

以上