

大東ガス カスタマーハラスメントに対する基本方針について

大東ガスでは、当社および関係会社従業員の人権を尊重するとともに職場環境を向上させ、より良いサービスの提供を通じてお客様にご満足いただけるよう、お客様から社会通念上相当な範囲を超える行為があったと判断した場合の対応に関してカスタマーハラスメント対応方針を策定しました。

1. カスタマーハラスメントに類する行為について

①拘束

- ・長時間の拘束、居座り
- ・長時間の電話
- ・業務時間外の拘束、業務に支障を及ぼす行為
- ・合理性のない場所への呼び出し

②繰り返し

- ・頻繁に来店し、その度にクレームを行う
- ・何度も同じ説明や謝罪を要求する
- ・度重なる電話
- ・複数部署にまたがる複数回のクレーム

③暴行暴言

- ・身体への暴行、傷害行為、物を投げる行為
- ・大声、暴言で執拗に責める
- ・社内または店内で大きな声をあげて秩序を乱す
- ・大声での恫喝、罵声、暴言

④対応者の揚げ足とり

- ・電話対応での揚げ足取り
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・一方的なこちらの落ち度に対してのクレーム
- ・当初の話からのすり替え、執拗な攻め立て

⑤脅迫

- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し

⑥正当な理由のない過度な要求

- ・言いがかりによる金銭要求
- ・正当な理由のない代金の返金要求
- ・備品等を過度に要求する

- ・入手が困難な商品、販売が終了した商品の要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・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

⑦セクハラ

- ・特定の従業員へのつきまとい
- ・従業員へのわいせつ行為や盗撮

⑧権威的態度

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

⑨SNS への投稿

- ・インターネット上の投稿（従業員の氏名・写真等公開）
- ・会社、社員の信用を棄損させる行為

⑩コロナ禍に関連するもの

- ・マスク着用、消毒、窓開けに関する過度な強い要望

⑪その他

- ・事務所（敷地内）への不法侵入
- ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り、居座り、不退去

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には毅然とした態度で対応させていただきます。
- ・万一解決しない場合には、その場の対応を中断させていただく場合がございます。
- ・さらに悪質と判断できる行為が確認された場合は、専門機関や関係団体等へ相談するとともに、適正かつ厳正に対処させていただく場合がございます。

以 上