カスタマーハラスメントに対する基本方針

～これからも、地域の皆様に信頼される古川ガスであるために～

お客様の「安心」と従業員の「安心」を、これからも大切に

日頃より古川ガス株式会社をご利用いただき、誠にありがとうございます。当社は、ガスという暮らしに欠かすことのできないエネルギーを取り扱う企業として、日頃からお客様の安全・安心を第一に考え、サービスの提供に努めています。

お客様からいただくご意見やご要望は、より良いサービスをつくっていくための大切な声です。

私たちは、どのようなご意見であっても真摯に耳を傾け、誠実に対応することを大切にしています。

一方で、従業員に対する暴言や威圧的な言動、過度な要求など、従業員の人格や尊厳を傷つける行為があった場合には、従業員の心身の安全を守るため、適切に対応する必要があります。

従業員が安心して働くことができる環境を整えることは、結果として、お客様に安全で安心なサービスを継続してお届けすることにもつながると考えています。

そのため、当社では以下のとおり、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めています。

1．カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、お客様からのご意見・ご要望のうち、その内容や伝え方が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけたり、安全を脅かしたり、就業環境を悪化させたりする行為をいいます。

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- 大声での威圧的な発言や暴言
- 土下座等の過度な要求
- セクシュアルな言動
- 脅迫、恫喝、人格を否定するような発言
- 従業員に対する誹謗中傷や名誉を傷つける行為

- 長時間にわたる拘束や、同じ要求を繰り返す行為
- 正当な理由のない過度な謝罪や金品等を求める行為
- 従業員への身体的な危害、またはそのおそれのある行為
- 社員個人の連絡先等を求める行為
- SNS やインターネット上への悪質な投稿
- その他、従業員の安全や尊厳を脅かす行為

なお、**正当なご意見やご指摘、改善のご要望をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。**

お客様からの率直なご意見を大切にする姿勢は、これからも変わりません。

2. 当社の対応について

当社は、お客様からいただいたご意見やご要望に対し、これまでと変わらず誠実かつ丁寧に対応してまいります。

そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為があった場合には、従業員を守るため、必要に応じて対応を中止させていただく場合があります。

また、悪質な行為や、従業員の安全が脅かされるような場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

3. お客様へのお願い

当社は、お客様から寄せられる一つひとつの声を、サービスの向上につながる大切な機会と考えています。

お困りのことやお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にお申し付けください。

お客様の声を大切に受け止め、より安全で、より安心してご利用いただけるサービスを目指してまいります。

そして、お客様と従業員がお互いを尊重し、安心してコミュニケーションを図ることができる環境を、皆様とともにつくっていきたいと考えています。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

古川ガス株式会社は、「地域の暮らしを守り、未来をへつなぐ企業へ」を目指しています。お客様と社員がお互いを尊重し、安心してお付き合いいただける関係を、これからも大切にしてまいります。

今後とも、地域の皆様の暮らしを支える企業として、安全・安心なサービスの提供に努めてまいります。

古川ガス株式会社
代表取締役社長　鈴木 勝利