2026年1月30日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

Ｋ＆Ｏエナジーグループは、安全と品質の確保に万全の体制で取組み、全てのお客さまや取引先に対して、質の高いサービスの提供に努めることを基本姿勢としております。

その一方で、ごく一部のお客さまや取引先による迷惑行為が、グループ各社および業務委託先の従業員の就業環境を害し、健康被害やサービス低下等を引き起こす恐れもありますので、こうした事態を未然に防止するため、本方針を以下のとおり定めます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行する『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』の内容を踏まえ、「お客さま等による当該行為や言動における要求内容の妥当性に照らして、その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、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為

以下に類する行為や言動に対しては、その場での対応を中断・終了することがあり、以降の来社・訪問等をお断りする場合もあります。さらに悪質と判断した場合は、警察や顧問弁護士等に相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処してまいります。なお、以下の記載は例示であり、これに限られるものではありません。

【暴力・器物破損】
- 腕や胸ぐらをつかむ、叩く、殴る、蹴る、物を投げつける、物を破損する行為

【暴言・脅迫】
- 怒声、恫喝、罵声、暴言、威嚇、脅迫的な言動
- 誹謗中傷、侮辱、人格否定、名誉棄損、差別的な言動、プライバシーを侵害する言動
- 反社会的勢力との繋がりを示唆する言動
- ＳＮＳ等への会社・従業員の信用を棄損する内容や個人情報の投稿、暴露のほのめかし

【長時間の拘束】
- 常識を逸脱した長時間にわたる拘束、居座り、電話
- 同様な説明や謝罪を繰り返させる等の業務に支障を及ぼす行為

【不当な要求】
- 合理性のないサービス・仕様・補償・金品の要求
- 懲戒・解雇等の社内懲罰の要求

【過剰な指摘】
- 話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、言葉尻を捉える行為

【過剰な繰り返し】
- 理不尽なクレームや要求の繰り返し
- 常識を逸脱した執拗な来社や連絡

【訪問の強要】
- 指定場所への呼びつけ、訪問での説明や謝罪の強要

【セクシュアルハラスメント】
- 身体への接触、待ち伏せ、つきまとい等の性的な言動
- 食事や会合への執拗な勧誘、性的な冗談等の性的内容の発言

【その他の行為】
- 優越的な立場を利用した特別な対応の要求
- 正当な理由のない文書等での謝罪の強要、土下座等の過度な謝罪の強要など

カスタマーハラスメントに関する社内体制

- 本方針を社内に周知し、カスタマーハラスメントに対する企業としての基本姿勢を示します。
- カスタマーハラスメントの知識や対処方法に関する従業員教育を実施します。
- カスタマーハラスメントの発生時に、適時適切に相談・報告・対応できる社内体制を整備します。
- カスタマーハラスメントへの適切な対応のために、顧問弁護士等と適宜連携します。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全確保や就業環境、精神面への配慮・ケアを行います。

（参考：Ｋ＆Ｏエナジーグループについて）

Ｋ＆Ｏエナジーグループ株式会社、
関東天然瓦斯開発株式会社、大多喜ガス株式会社、Ｋ＆Ｏヨウ素株式会社、株式会社ＷＥＬＭＡ、
大多喜ガスパートナー株式会社、株式会社新栄エンジニア、株式会社習志野ガス設備工業、
株式会社ＫＮＧウェルテクノ、株式会社ＫＮＧファーム

以　上