

三愛オブリグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

三愛オブリグループは、経営理念である三愛精神「人を愛し 国を愛し 勤めを愛す」のもと、社会が必要とするエネルギーや製品を安定的に供給し、お客様と信頼関係を築いてまいりました。

お客様からのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。一方で、当社グループのサービスをご利用されるお客様の一部には、かねてより脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられ、従業員の就業環境が害される事案が発生しております。

これからもお客様へ安心・安全で高品質なサービスを提供するためには、当社グループで働く従業員の就業環境を整えることが大切です。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応をとり、当社グループで働くすべての人が、安心して働くことのできる環境を構築するために、「三愛オブリグループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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ものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

【対象となる行為と具体例】

行為	具体例
身体的・精神的な攻撃	・ 殴る、蹴る、腕をつかむ、物を投げつける等の暴力行為 ・ セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等に該当する言動 ・ 侮辱的、差別的な発言、人格否定につながる言動 等
威圧的・脅迫的な言動	・ 暴言、恫喝、罵声、名誉棄損等の言動 ・ 土下座の要求等
プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	・ 従業員のプライバシーを侵害する行為 ・ 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 ・ 会社や従業員の信用を毀損させる内容、従業員の個人情報 の SNS 等への投稿等
継続的・執拗な言動	・ 度重なる電話やメールでの連絡 ・ 何度も同じ説明を求める等の業務に支障を及ぼす行為等
拘束的な言動	・ 一定時間を超える拘束（電話・対面） ・ 事務所や店舗での長時間に渡る不当な居座り行為等
正当な理由のない要求	・ 正当な理由のない金銭補償、謝罪、特別扱い、業務時間外の対応を求める等の要求等

上記の記載は例示であり、これらの行為や具体例に限られるものではありません。
厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じることと致します。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切に対処するため、以下の対応を行います。

【 当社グループ内の対応 】	
体制構築	カスタマーハラスメント発生時の社内対応体制を構築。
マニュアルの整備	カスタマーハラスメントが発生した場合の対応マニュアルを整備し、従業員に周知徹底。
従業員教育	カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を策定し、従業員に必要な教育の実施。また、自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう従業員を教育。
外部との連携	より適切な対応のため、警察、外部の専門家（弁護士等）と連携。
相談窓口の設置	カスタマーハラスメントが発生した場合の相談窓口を設置。

【 社外対応 】	
事実関係の確認	迅速かつ正確に事実関係を確認し、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、お客様とのより良い関係を構築する。
取引の中断・中止	カスタマーハラスメントと判断される言動や行為（または事実）が確認された場合、個別の事案と状況により、お客様への対応を一時的に中断し、改善が確認できない場合、対応を中止する。場合によっては、中断・改善要請を経ずに即座に中止する。
適切な対応	さらに悪質と判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき外部機関に相談の上、適切に対処する。

2025年4月制定