

カスタマーハラスメントに対する基本方針

富士ホームエナジー株式会社（以下「当社」といいます。）は、「地域のくらしと社会基盤を支えるエネルギーとサービスをお客様に安定的に提供するという、私たちのミッションに基づく事業活動を通じて、持続可能な社会の実現に貢献するとともに企業価値の持続的な向上を目指します。」を長期ビジョンとして、お客様や取引先の皆様からいただく貴重なご意見やご要望を真摯に受け止めながら、日々業務に取り組んでおります。

当社は、更なるお客様との良好な関係性の構築と従業員が心身ともに安心して働く職場環境を作ることが大切であると考え、以下の通り、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って、カスタマーハラスメントを「お客様や取引先など（以下、お客様等）」からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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もの」と定義します。

【該当する行為】

以下の行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

1. 長時間にわたる拘束的な言動

- ・何度も同じ説明や謝罪をさせるなど業務に支障が及ぼす行為
- ・提供する商品やサービスと関係のない内容での長時間の拘束
- ・退去を求められたにも関わらずオフィスに居座り続ける行為
- ・要求が通るまで従業員を帰らせない行為

2. 過剰な繰り返し行為

- ・クレームの過剰な繰り返し、解決策を無視して他の担当者に同じ要求をし続ける行為
- ・同様の要求での度重なる電話、長時間にわたり一方的に要求し続ける行為

3. 過度に批判的な発言（精神的な攻撃）

- ・罵声、怒声、恫喝、暴言を繰り返す行為
- ・侮辱、中傷、名誉を棄損する発言
- ・従業員個人の能力や人格を否定するような過度に批判的な発言

4. 身体的な攻撃

- ・殴る、押す、物を投げるなどの暴力的な行為、傷害を受ける行為

5. 土下座の要求

- ・謝罪を強制するために土下座をさせる行為
- ・不合理な状況下での土下座の要求

6. 正当な理由のない過度な要求

- ・商品に不備がないにも関わらず返品・交換を要求するなど、合理性に欠ける金品の要求
- ・正当な理由のない（ガス機器類や電話代、時間などに対する）補償要求
- ・提供していないサービスや対応していない仕様への要求
- ・従業員の解雇など人事異動・社内罰則の要求

7. 言葉遣いへの過剰な指導行為

- ・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- ・要求が通らない場合に言葉尻を捉える行為

8. 頼迫行為

- ・脅迫的な言動、反社会的勢力とつながりのある言動
- ・プライバシーを侵害する言動
- ・SNSやマスコミへの暴露を仄めかす、会社や従業員の信用を毀損させる内容を投稿する行為
- ・従業員の個人情報をインターネット等に公開し、名誉を傷つける目的で社員のプライベートな情報を拡散する行為
- ・従業員個人に対する直接的な脅迫や要求

9. 来社・訪問の強制

- ・来社や訪問での説明、謝罪の強要

10. 特別な対応を要求する行為

- ・優位的な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言

11. 性的・差別的な言動

- ・性的な冗談や発言、不適切な身体的接触や要求など、従業員への卑猥・猥亵的な言動
- ・人種、性別、年齢、宗教、障がいなどに基づいた侮辱的・差別的な言動

12. その他社会通念上不相当な言動

【社外への対応】

- ・当社ではカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、従業員を守るために、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で臨み、場合によっては対応を中断、またはお断りさせていただきます。
- ・カスタマーハラスメントに該当するか否かは、従業員やお客様等からの証言、証拠に基づいて判断します。そのため、必要に応じて、お客様との会話、通話等を録音または記録させていただく場合があります。
- ・当社がカスタマーハラスメントと判断し、かつその内容が悪質と判断した場合、警察・弁護士など外部専門家と連携し、法的措置なども含め適切に対処させていただく場合がございます。

【社内への対応】

- ・当社では、本方針に示した基本姿勢をすべての従業員に周知するとともに、お客様等への適切な対応を行うために必要な教育を徹底します。
- ・万一、カスタマーハラスメントが発生した時には、会社として適切な判断・対応がとれる体制を構築するとともに、従業員が安心して相談できるしくみを整備します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアやフォローに努め、再発防止に取り組みます。
- ・従業員自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことがないよう、従業員への啓発を行います。