

## 武州ガスグループ「カスタマーハラスメントに対する対応方針」

武州ガスグループでは、お客さまからのお電話やご来店、お客さま宅等への訪問の際に当社及び当社従業員（関係会社社員を含みます）に対し、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、その場の対応を中断させていただく場合がございます。

更に、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、適切かつ厳正に対処させていただくことがあります。

### ●カスタマーハラスメントに該当する行為

#### ①長時間の拘束・過剰な繰り返し行為

- ・提供する商品やサービスと関係ない内容などによる長時間の拘束
- ・何度も同じ説明や謝罪をさせる、同様のクレーム・要求を繰り返す

#### ②威圧的な言動

- ・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

#### ③言葉遣いへの過剰な行為

- ・当初の話からのすり替え、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りを捉える行為

#### ④脅迫行為

- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- ・従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容のSNS/インターネット/マスコミ等への投稿（写真、音声、映像の公開）

#### ⑤正当な理由のない過度な要求

- ・土下座の要求
- ・合理性のない謝罪の要求
- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・従業員に対する懲戒、解雇、異動など社内罰則の要求

- ・ 合理性のない金品要求、商品交換、金銭補償、提供していないサービスの要求
- ・ 契約内容を超えた過剰な要求

#### ⑥セクハラ・その他

- ・ セクシャルハラスメント行為（従業員へのつきまとい、従業員へのわいせつ行為、盗撮、性的な話題を出す等の行為）
- ・ 従業員個人を攻撃する行為、従業員個人のプライバシーを侵害する行為

（上記の行為は例示であり、これらに限られるものではありません）