

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人中部電気保安協会（以下「当協会」といいます。）は、「電気利用に関する幅広いサービスをお届けし、環境にやさしく安心して快適な社会の実現に貢献する」ことを経営理念として掲げ、お客さまをはじめ地域社会から信頼されるサービスの提供に努めております。

一方で、お客さま等から社会通念上不相当な要求や言動を受けた場合には、従業員等が心身の健康を損なう可能性があり、これによりサービスの提供に支障をきたす恐れがあります。

当協会は、今後もお客さま等からのご期待にお応えするとともに、従業員等が心身ともに安心して業務に従事できる就業環境を確保することが重要であると考え、「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。

1. カスタマーハラスメントの定義

当協会では、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」に基づき、カスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

お客さま等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、又は内容が妥当であっても、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員等の就業環境を害するもの

2. カスタマーハラスメントの具体例

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動（大声・威嚇・恫喝等）
- 土下座の要求
- 継続的又は執拗な言動
- 拘束的な行為（不退去、居座り、監禁等）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員等個人への攻撃、要求
- 従業員等の同意のない写真・映像等の撮影および個人情報のインターネット等への公開
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

当協会がカスタマーハラスメントと判断した場合は、従業員等を守るため毅然とした対応を行います。その際、お客さま等へご説明の上、対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。

また、カスタマーハラスメントのうち当協会が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処いたします。

4. 社内における取り組み

お客さま等へ適切な対応を行うため、従業員等に対し必要な教育・研修を実施いたします。

以 上