

2025年5月7日

今治市南大門町二丁目2番地の4  
四国ガス株式会社

## 四国ガスグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

四国ガス株式会社（代表取締役社長：片山 泰志）は、四国ガスグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

本方針は、当社グループで働く一人ひとりが心身ともに安心して働ける職場環境を確保し、お客さまや取引先の皆さまと一層良好な関係を構築することを目的として策定いたしました。

当社グループは、今後もお客さまや社会の皆さまからの貴重なご意見を真摯に受け止め、皆さまのご期待にお応えできるよう努めてまいります。

- ・四国ガスグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

[https://www.shikoku-gas.co.jp/customer/customer\\_harassment.html](https://www.shikoku-gas.co.jp/customer/customer_harassment.html)

以上

## 四国ガスグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

四国ガスグループは、経営理念に掲げる「信頼され、選択される企業グループ」を目指して、お客さまやお取引先の皆さまからいただく貴重なご意見を真摯に受け止め、日々の業務に取り組んでおります。

そのような中で、当社グループでは、質の高いサービスや新たな価値を継続して提供していくためには、すべての従業員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境の整備が不可欠であると考えており、お客さまやお取引先の皆さまとより良好な関係を築いていくため、「四国ガス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。

### ◆基本方針

当社グループは、お客さまに真摯に向き合い、信頼とご期待にお応えすることで、より高い満足をご提供できるよう努めております。

しかしながら、お客さまからの要求やご発言の中には、常識の範囲を超えた著しい迷惑行為が見受けられることがあり、こうした行為は職場環境の悪化を招く原因となり得ます。

当社グループでは、すべての従業員の安全と健康を守るため、このような行為に対しては、お客さまに対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした姿勢で臨む方針です。

また、万が一こうした行為を受けた場合には、従業員が上長等へ速やかに報告・相談することを奨励しており、相談を受けた際には、組織として適切に対応いたします。

### ◆カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、“お客さま（お取引先を含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容に照らして、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（当社グループの事業および業務に従事する者）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します。

### ◆カスタマーハラスメントの対象となる行為

#### ①身体的・精神的な攻撃

- ・ 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる
- ・ 誹謗、中傷、名誉を棄損する行為 ※SNSを通じての行為も含まれます
- ・ 屈辱、個人を傷つける行為

#### ②威圧的な言動

- ・ 怒声、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継続的で執拗な言動

- ・ 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
- ・要求が通らない場合に言葉尻を捉える、揚げ足をとる、話をすり替える
- ・執拗に責め立てる

#### ④拘束的な行動

- ・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
- ・業務時間外の拘束（応対要求）
- ・合理性のない場所への呼び出し
- ・合理性のない事務所や店舗への立ち入り、居座り、不退去

#### 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
- ・公表していない事業所の住所等の開示要求

#### ⑥その他

- ・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
- ・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)
- ・その他当社グループ各社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

行為例は例示であり、これらに限るものではありません。

#### ◆カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・お客さまのご意見、ご要望に対しては、丁寧に対応させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には、従業員を守るため毅然とした態度で対応させていただきます。
- ・万一解決しない場合には、予告なく対応を中断、またはお断りさせていただく場合がございます。
- ・当社グループ各社が悪質と判断した場合、警察や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。

引き続き、皆さまのご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。