

九電グループカスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

九電グループは、「ずっと先まで、明るくしたい。」をブランドメッセージとするグループ理念のもと、お客さまやお取引先等（以下「お客さま等」という）に対して真摯に対応し、ご期待に応えることで、より高い満足をご提供できるよう取り組んでおります。

こうした中、九電グループは、すべての従業員の人權を尊重し、従業員一人ひとり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とともに、お客さま等との良好な関係を構築するため、「九電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。

今後とも、グループ一体となり、皆さまのご期待に応えるべく努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2 カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレームや言動のうち、要求の内容に妥当性がないと判断されるもの、または妥当であっても当該要求を実現させるための手段・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します。

3 カスタマーハラスメントの具体例

① 従業員個人への攻撃

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動（怒声、物を叩く、蹴る、土下座の要求）
- ・継続的、執拗な言動（正当な理由のない繰り返し謝罪や対応の要求、長時間の説教・居座りによる業務妨害、電話やメールでの執拗な連絡等）
- ・差別的、性的な言動
- ・SNS等での個人を特定した誹謗中傷、従業員の個人情報の開示要求・公開
- ・従業員教育や人事的措置、担当者交代に対する過度・執拗な要求

② 会社・組織への攻撃

- ・正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求
 - ・必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
 - ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
 - ・取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
 - ・株主や役員、従業員等との特殊な関係を示唆しながら、特別扱いを要求する行為
- ※上記の行為は一例であり、これに限るものではありません

4 カスタマーハラスメントへの対応

九電グループは、カスタマーハラスメントを許容しません。

お客さま等からの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るために毅然とした対応を行い、対応を中断またはお断りさせていただく場合があります。

また、その内容が悪質と判断した場合は警察や弁護士等と連携し適切に対処します。

なお、必要に応じて、お客さま等との会話、通話を録音または記録させていただく場合があります。

5 従業員への教育

基本方針について従業員へ周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うため、必要な知識習得に向けた教育を実施します。

自らが取引先等に対して、カスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に対する啓発を行います。