

カスタマーハラスメントに対する基本方針

第一ガスは、お客様に対して高品質な商品・サービスを提供するとともに、役員および従業員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境の維持に努めております。

多くのお客様から貴重なご意見やご要望をいただく中で、ごく一部ではありますが、社会通念上不相当な要求や言動により、従業員の人格や尊厳を傷つける行為が発生する場合があります。

第一ガスは、お客様との良好な関係を大切にしながらも従業員を守るため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした姿勢で対応いたします。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様等からの要求・言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものを「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主な例】

以下は例示であり、これらに限りません。

1. 威圧的・攻撃的な言動

[大声による威嚇、罵声] [脅迫的な発言] [人格を否定する発言や侮辱行為]
[差別的な発言]

2. 過剰または不合理な要求

[法令や契約内容を超えた補償要求] [正当な理由のない商品交換、返金要求]
[土下座などの過度な謝罪の要求] [従業員個人への処分を執拗に要求する行為]

3. 拘束的な行為

[長時間にわたる電話や居座り] [同一内容の要求を繰り返し行う行為]
[業務遂行を妨げる継続的な問い合わせ]

4. プライバシー侵害・迷惑行為

[従業員の個人情報を聞き出そうとする行為] [つきまとい等の迷惑行為]
[SNS やインターネット上での誹謗中傷]

【当社の対応】

第一ガスは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービスの提供や対応をお断りすることがあります。

また、悪質と判断される場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含めて適切に対処いたします。

【お客様へのお願い】

第一ガスは、お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めてまいります。

今後とも、お客様と当社従業員が互いに尊重し合える関係の構築にご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026年10月1日

第一ガス株式会社

代表取締役社長 福田 裕孝