

カスタマーハラスメントに対する基本方針

津島ガス株式会社（以下、「当社」という。）は、お客さまからのお問い合わせや、訪問の際に当社および当社従業員に対し、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「カスタマーハラスメント」と判断し、その対応を中断させていただく場合がございます。

また、悪質な行為が確認された場合は、警察、弁護士等、関連機関へ相談するとともに、厳正に対処をさせていただくこともございます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為事例】

以下は事例であり、お客さまの行為が社会通念上相当な範囲を超えると当社が判断した場合は同様に扱います。

行為例	具体例
長時間の拘束	・ 提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束
	・ 何度も同じ説明や謝罪をさせるなどの業務に支障を及ぼす行為
威圧的な言動	・ 怒声、恫喝、罵声、暴言の繰り返し
	・ 侮辱、人格否定、名誉を棄損する言動
言葉遣いへの過剰な指摘事項	・ 話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
	・ 要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える行為
脅迫行為	・ 脅迫的な言動、反社会的な言動
	・ プライバシーを侵害する言動
	・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
	・ SNSなどへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
正当な理由のない過度な要求	・ 契約内容を超えた過剰な要求
	・ 合理性のない金品要求
	・ 提供をしていないサービスや対応への要求
	・ 従業員の解雇など人事異動・社内罰則への要求
来社・訪問の強要	・ 来社や訪問での説明、謝罪の強要
	・ 合理的理由のない対面での対応要求
セクシャルハラスメント行為	・ 従業員への猥褻な行為
	・ 従業員へのつきまとい行為

2025年10月1日

津島ガス株式会社

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！