

- 当社では、当社事業に関して、お客さまから日々様々なお問い合わせやご意見をいただいております。そうした貴重なお声は、お客さまサービスの向上に繋げていくこととしております。
- このたび、お客さまからの貴重なお声に従業員が心身ともに安心して耳を傾けることができるよう、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にもとづき、「カスタマーハラスメント※への対応について」を策定いたしました。
- 四国の電気を「たゆまず、とどける。」ために、今後とも当社事業に対してご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※カスタマーハラスメントとは...

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、労働者の就業環境が害されるもの

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省作成）」より抜粋

【従業員教育の実施】

- お客さま対応が適切に実施できるよう、必要な知識について、定期的に教育を実施いたします。
- カスタマーハラスメントが発生した場合のサポート体制を構築し、従業員に周知いたします。

【お客さまへの対応】

- お客さまの言動等が、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、対応をお断りさせていただくことがあります。
- 当社が悪質と判断した場合、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これ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、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動（怒声、恫喝、罵声）
- SNSなどへの投稿や暴露をほのめかす言動
- 土下座の要求
- 理不尽な謝罪要求
- 正当性のない担当者の交代要求
- 従業員（業務委託先の従業員を含む）への処罰の要求や人事的措置の要求
- 不合理な特別扱いの要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 言葉遣いや言葉尻を捕らえた過剰な指摘、執拗な責め立て
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員（業務委託先の従業員を含む）個人への攻撃、プライバシーを侵害する言動