

2026 年 10 月

## 高岡ガスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

高岡ガスグループ（高岡ガス(株)、(株)高岡ガスサービス、(株)北国エネルギー、(株)坂田建設、大信建設興業(株)、(株)ヤマダ設備）では、すべてのお客さまに満足して高岡ガスグループのサービスをご利用いただけますよう、日々サービスの提供・改善に取り組んでおります。

高岡ガスグループは、お客さまからいただく貴重なご意見・ご要望に対し、これからも真摯に対応してまいります。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、グループで働く従業員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「高岡ガスグループ 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。

今後とも、質の高いサービスや新たな価値を提供することで地域社会への貢献に努めてまいりますので、ご理解ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

高岡ガスグループでは、カスタマーハラスメントを「お客さま等の言動であって、当社が雇用する従業員が従事する業務の性質その他の事業に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の安全・尊厳・就業環境を害する行為」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

#### ①身体的・精神的な攻撃

- ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける、わざとぶつかる等
- ・誹謗中傷、名誉を棄損する行為 ※SNS を通じての行為も含みます
- ・侮辱、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継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

- ・何度も同じ説明や謝罪をさせる
- ・クレーム・要求の過剰な繰り返し
- ・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
- ・ 提供する商品やサービスに関係する内容であっても、通常要する時間を大幅に超える長時間拘束

- ・ 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、高岡ガス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

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の心身のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- ・ お取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

高岡ガスグループでは、今後も継続してお客さまのご要望にお応えし、サービスの向上に努めることで、より深い信頼関係を築いていくことを目指してまいります。

以上