

カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

私たちアストモスリテイリングは、当社のビジョンにある「LP ガス事業を核とした顧客ファーストの消費者サービス事業を目指す。」を常に念頭に置き、以下、5 点が私たちの最大の使命だと考えています。

- ※カーボンオフセット LP ガスの普及に努め、脱炭素社会の実現に貢献します。
- ※業界課題である取引及び料金の適正化に取り組むと共に、エネルギー・生活関連商材・各種サービス等を様々なチャネルを通じて価値提供し、お客様満足を最大化する事業モデルへ再構築します。
- ※地域のユニバーサルサービスの担い手として災害活動などを通じ、地域社会のレジリエンスを担います。
- ※コンプライアンスと保安の徹底に努め、高い倫理観をもって行動することにより、お客様の安全、安心を保ちます。
- ※社員は顧客ファーストの消費者サービス事業の実現に人事を尽くし、会社は事業環境の変化を進化へ結びつける事業戦略と自ら成長していく人材の育成を推進します。

これらの使命を果たすと共に、今後もお客様の利便性向上を図り、最適なお提案やサポートを提供していく為の一環として、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成いたしました。

目的

当社は、お客様の利便性向上や、お客様への最適なお提案やサポートを提供していくため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、当社は「お客様の満足度向上」の為に安心、安全で質の高いサービスをお届けする為には、事業者としてそこで働く社員に気持ちよく働ける環境を提供する事も必須と考えております。

事業者とお客様という関係性の人々が信頼しあい、気持ちよく働く為には、お互いの協力関係が必要です。

そこには「会社と社員」という関係だけではなく、「会社とお客様」という関係性も含まれております。

当社としての「カスタマーハラスメントに対する行動指針」は、この協力関係の構築が私たちの提供する住環境やサービスの品質をより高めて、結果として「お客様の満足度向

上」に繋がるものと考えております。

その為にお客様にもご協力頂きたいこと、知っておいて頂きたいことをお伝えすることを目的としております。

対象となる行為

当社では、2022 年 2 月に厚生労働省が発行した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を踏まえ、「お客様からのクレーム・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・態様により社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いたします。具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

※暴力行為

※暴言・侮辱・誹謗中傷

※威迫・脅迫

※社員の人格の否定・差別的な発言

※合理的理由のない謝罪の要求

※土下座の要求

※合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

※過剰又は不合理な要求

※社員に関する解雇等の社内処罰の要求

※社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

※会社や社員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

※社員へのセクシュアルハラスメント、その他各種のハラスメント 等

上記行為の発生が認められた場合には、恐れながら、以下のとおり然るべき対応を取らせていただきます。

※お取引をお断り、又は、中止することがあります。

※警察、弁護士、上記行為発生者に関わる方等（例：企業経営者・SNS 等プラットフォーム）に連絡・通報、又は、対応を依頼することがあります。

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

※録音・録画・対応記録・時間の計測など、客観的に検証可能な証拠を収集します。

証拠収集に際しては、法令及び個人情報保護に十分配慮し、必要最小限の範囲で実施いたします。

又、悪質性が高いと疑われる場合には、安全確保及び公正な対応のため、複数名で対応いたします。

※カスタマーハラスメントの発生に備え、各社員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得する為の施策を実施し、社員が自身を守れるよう、また、自らが
お取引先様など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、啓発を行います。

※カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

※カスタマーハラスメントの被害にあった社員の心身のケアを最優先にいたします。

※カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

※必要に応じて、弁護士や専門機関等の外部専門家と連携いたします。

社外対応

※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、より良い関係の再構築に努めます。

※悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は、対応を打ち切り、誠に残念ながら以降のお取引をお断り又は中止させて頂くこともございます。

※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。

お客様へのお願い

目的においても掲げている通り、当社は、ご提供させて頂く各サービスを通じてお客様と素晴らしい関係性を築き、より良いサービスの提供やサービスを通じて皆様の課題を解決することで、互いに気持ちよく働く社会を実現したいと考えております。

そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

※ハラスメント行為に加担しないこと

※他者に敬意を持って行動すること

※関係する法令を遵守頂くこと

多くのお客様には既に上記事項を遵守して頂いておりますが、当社も上記事項を遵守することで、お客様とより良い関係を構築し、質の高いサービスの提供及びお客様の課題解決に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

アストモスリテイリング株式会社
代表取締役社長 南部 泰司

2025. 9. 18 制定

※ 本指針は、厚生労働省「職場のパワーハラスメント防止対策に関する指針」（令和2年（2020年）1月15日公表）等を参考に策定しております。