2026 年 10 月
蒲原ガス株式会社

蒲原ガスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントについて

蒲原ガスグループ（株式会社ガスサービス含む）では、すべてのお客さまに適切かつ公平なサービスを提供するため、また、従業員の安全と健康を守るため、社会通念上相当な範囲を超える行為（下記に具体例をお示しいたしますが、これに限りません。）があったと判断した場合、その場の対応を中断もしくは終了させていただく場合がございます。

また、特に悪質性が高いと判断される行為が確認された場合は、組織として毅然とした態度で対応し、法的な措置を含め、適切な対処を取らせていただくことがございます。

カスタマーハラスメントとは（定義/具体的な行為類型と例）

【定義】

お客さま（お取引先を含む）からのクレーム・言動のうち、要求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り、当社グループの従業員の就業環境が害されるもの。

【行為類型と例】

行為類型	具体的な例
長時間の拘束や説明の妨害	・商品、サービスと無関係な内容での長時間拘束 ・何度も同じ説明や謝罪を要求するなど、業務遂行に支障をきたす行為
身体的な攻撃	殴る、蹴る、胸ぐらをつかむといった暴行、傷害等
過度な繰り返し行為	クレーム・要求の過度な繰り返し
威圧的・侮辱的な発言	・怒鳴る、暴言を吐く等の行為 ・従業員の人格の否定、名誉を傷つける発言
合理性のない不当な要求	・正当な理由のない金銭、補償の要求 ・契約や約款を超えた過剰な要求 ・提供していないサービスや仕様への対応要求 ・従業員の解雇や社内処罰といった人事上の要求
言葉尻を捉える執拗な攻撃	話のすり替え、揚げ足取り、言葉遣いへの過度な指摘、要求が通らない場合の執拗な責め立て
脅迫や反社会的勢力の示唆	脅迫的な言動や、反社会的勢力との繋がりをほのめかす言動
プライバシー侵害・信用毀損	・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす行為 ・従業員の個人情報や、会社や従業員の信用を損なう内容の SNS への投稿
説明場所の不当な要求	来社や訪問による説明、謝罪の強要
優位性を利用した特別対応要求	自身の立場を利用した特別な対応の要求や暴言
性的な嫌がらせ（セクハラ）	従業員に対するわいせつな言動や性的な嫌がらせ

従業員への対応

・本方針を通じて当社の姿勢を明確にし、従業員への周知・啓発を行います。
・カスタマーハラスメント発生時に、法的な措置を含め会社として迅速かつ適切に対応できる体制を構築し、従業員が安心して相談できる窓口を整備します。
・相談の対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談したことを理由として不利益な取扱いは行いません。
・従業員に対してカスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施します。
・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアを最優先し、再発防止に向けた対策を講じます。

以上