株式会社エナトラ
カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

２０２６年１０月１日　制定
株式会社エナトラ

１．はじめに（基本姿勢）

株式会社エナトラ（以下、「当社」といいます。）は、「すべての個人が尊重され、互いに信頼の下に良好な人間関係を構築し、活気ある職場を目指す」という理念のもと、事業活動を行っております。

当社は、お客さまからのご意見やご要望をサービス向上のための貴重な財産として真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。しかしながら、常識の範囲を超えた要求や個人の尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）に対しては、役員及び社員（以下、「役職員」といいます。）が心身ともに健康で安心して働ける就業環境を保護するため、当社として毅然とした態度で対応いたします。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針等に基づき、カスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

> お客さまなどからのクレームや言動のうち、そ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・態様が社会通念上で許容される範囲を超えたものであり、その手段・態様により、当社の役職員の就業上の環境が害されるもの。

３．対象となる主な行為（具体例）

以下の行為を含みますが、これらに限るものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃
  - 暴行、傷害、物を投げる等の身体的な攻撃
  - 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声での威圧等の精神的な攻撃
- 過大・不当な要求
  - 当社の提供するサービスとは関係のない要求
  - 社会通念上、不相当な金銭補償や物品の要求
  - 合理的な理由のない土下座や謝罪の強要
  - 役職員の処罰の要求
- 拘束的な行動
  - 不退去、居座り、継続的な長時間の拘束
  - 業務に支障を来す執拗な架電や面会の要求
- プライバシー侵害・その他のハラスメント
  - インターネットやSNS等への実名等の個人情報や虚偽情報の投稿、拡散
  - セクシュアルハラスメントを含む、各種ハラスメント行為

４．カスタマーハラスメントへの対応方針

（１）お客さま等からの要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合、合理的な解決に向けた対話を行いますが、要求に応じかねる場合は、サービス等の提供や取引をお断りすることがあります。

（２）さらに、事案が悪質である場合や、犯罪行為・不法行為に該当すると判断される事案に対しては、あらかじめ定めた対処に係る方針に基づき、警察や弁護士等の外部専門家と連携のうえ、法的措置も含め組織として厳正に対処します。

５．社内体制の整備（役職員の保護）

当社はカスタマーハラスメントから役職員を守るため、以下の体制を整備します。

（１）相談・対応体制の確立
役職員が被害に遭った際に一人で抱え込まず速やかに相談できるよう、「日本瓦斯グループ・ヘルプライン」等の社内・社外・監査役の相談窓口を活用し、組織的に対応し、解決を図る体制を運用します。

（２）役職員の保護とケア
役職員のプライバシーを厳格に保護し、事案発生時は迅速かつ正確な事実関係の確認を行うとともに、役職員のメンタルケア等の適切な配慮措置を講じ、同様の事案が発生しないよう適切な再発防止策を実施します。また、ハラスメントの相談・申告を行ったこと、又は事実関係の調査に協力したことなどを理由とする解雇その他の不利益な取り扱いや処分は一切行いません。

（３）教育・研修の実施
カスタマーハラスメントへの適切な対応方法や方針について、マニュアルの整備を行うとともに、管理監督者及び全ての役職員を対象とした教育・研修等を実施し、未然防止と対処に係るスキルの向上に努めます。

以上