

エビス電力 カスタマーハラスメントに対する基本方針

平素よりエビス電力をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社は、事業理念として「豊かな生活をサポートする」を掲げ、日々お客さまやお取引先さま（以下「お客さま等」といいます。）の声に耳を傾け、最善のサービスをご提供することに努めております。

このたび、全ての従業員が安心して働くことができる環境を守りつつ、お客さま等とこれまで以上に良好な関係を築くため、「エビス電力 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

今後ともお客さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

エビス電力では、「お客さま等からのクレームや言動の中で、社会通念上不適切な手段や態様を用いることで、従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

2. カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントに該当する具体的な例です。ただし、これに限りません。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、脅迫、名誉毀損、暴言等）
- 威圧的な言動（怒声、土下座の強要、執拗な言葉遣いへの指摘等）
- 過剰な要求（従業員の交代や人事措置に関する過度の要求等）
- 不合理な情報提供の拒否（必要な情報を拒否して不当な手続きを強要する等）
- 拘束的行動（不退去、長時間の居座り、繰り返しの要求等）
- 差別的・性的言動
- 従業員個人への攻撃や脅迫
- 無断での写真や映像の撮影、SNS等での個人情報の公開
- 不合理なサービスや金銭補償の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断した場合、当社はお客さま等に説明の上、対応を中止またはお断りすることがございます。

また、悪質な場合は警察や弁護士等と連携し、適切に対応させていただきます。

必要に応じて、通話や会話の録音・記録を行う場合がございます。

4. 従業員教育の徹底

当社は、お客さま等に誠実に対応するため、従業員に対して繰り返し必要な知識やスキルの教育を実施いたします。

2025年4月
株式会社シグナストラスト
代表取締役 塚本 州