

中部電力グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

中部電力グループ（以下「当社グループ」といいます。）は、「中部電力グループ企業理念」に則り、お客さまやお取引先の皆さま等（以下「お客さま等」といいます。）からいただく貴重なご意見やご要望に真摯に耳を傾けながら、日々業務に取り組んでおります。

当社グループは、従業員一人ひとりが心身ともに安心できる就業環境を確保するとともに、お客さま等とのより一層の良好な関係を構築するため、「中部電力グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

これからもグループ一丸となり、お客さま等からのご期待に応えていけるよう努めてまいりますので、今後とも、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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、従業員の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントへの対応

当社グループがカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明のうえ、対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。また、カスタマーハラスメントのうち、特に悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処してまいります。

カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これ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、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 従業員の同意のない写真・映像等の撮影およびこれらや従業員の個人情報のインターネット等への公開
- ・ 不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求

従業員教育の実施

本方針に示した基本姿勢をすべての従業員に周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うために、従業員に対し必要な教育を実施します。

以 上