

2025 年 11 月 12 日
金沢エナジー株式会社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

金沢エナジー株式会社（代表取締役社長：手崎 裕之）は、「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ので、お知らせいたします。

当社は、地域を守り、地域に愛され、地域と成長し続ける存在として、安定的な事業運営を通じ市民の豊かな暮らしと地域の発展を支え、エネルギーを通じ地域の未来をつくることを経営理念としています。

一方で、当社の経営理念を実現するためには、当社で働くすべての従業員の人権を守り、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えていくことが不可欠と考えています。このような考えのもと、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当社は、社会通念上不相当な要求や、従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動等に対しては毅然とした態度で組織的に対応し、従業員が安心して働ける環境を維持していくとともに、安定的な事業運営に努めてまいります。

＜本件に関するお問い合わせ＞

金沢エナジー株式会社

担当：地域エネルギー企画部 地域共生安全対策室

TEL 076 - 224 - 0130（代表）

以 上

別紙：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対する基本方針

1. 策定の目的

- ・ 当社は、地域を守り、地域に愛され、地域と成長し続ける存在として、安定的な事業運営を通じ市民の豊かな暮らしと地域の発展を支え、エネルギーを通じ地域の未来をつくることを経営理念としています。
- ・ 一方で、当社の経営理念を実現するためには、当社で働くすべての従業員の人権を守り、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えていくことが不可欠と考えています。
- ・ このような考えのもと、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. 当社が考える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、従業員の就業環境が害されるもの。

＜該当する行為＞

以下の行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 怒声等の威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・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個人情報のSNSやインターネット等への公開
- ・ 正当性のない対応者の交代要求
- ・ 必要な情報の提供を拒否しながら、手続きを強要する行為
- ・ 正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

3. 社外への対応

- ・ 当社は、お客さま等からのご意見・ご要望に対し真摯に対応しますが、お客さま等の要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、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。

- ・カスタマーハラスメントのうち当社が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処します。
- ・必要に応じて、お客さま等との会話や通話を録音または記録させていただくことがあります。

4. 社内への対応

- ・本方針により、企業姿勢を明確にし、従業員に周知・啓発します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断・対応がとれる体制を構築するとともに、従業員が安心して相談できるしくみを整備します。
- ・カスタマーハラスメントへの適切な対応方法や手順を定め、従業員に必要な教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。
- ・私たち自身も業務内外においてカスタマーハラスメントに該当するような行為は行いません。

以 上