

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、「社会とくらしのパートナー」として、LP ガス販売事業を通じて地域のお客さまの安全で安心な暮らしを支える社会的責任を担っております。

そのためには、保安の確保を最優先としながら、お客さま・取引先・地域社会および当社従業員が互いの人格と尊厳を尊重し、信頼関係のもとで適切なコミュニケーションを図ることが重要であると考えております。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望には誠実に対応するとともに、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、業務の適正な遂行を妨げる行為については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応いたします。

また、当社従業員によるお客さま・取引先等への不適切な言動についても適切に対応し、相互尊重に基づく健全な関係づくりに取り組んでまいります。

なお、本方針は、お客さま・取引先等から当社従業員に対する言動に加え、当社従業員がお客さま・取引先等に対して行う不適切な言動についても対象といたします。

2. 対象となる行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

行為類型	行為の例
身体的、精神的な攻撃	- 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける等の暴力行為 - セクシュアルハラスメントに該当する言動 - 侮辱的・差別的な発言、人格否定につながる行為 - つきまとい、待ち伏せ、不要な接触
威圧的、脅迫的な言動	- 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等 - マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかす脅し
プライバシーの侵害や名誉毀損にあたる言動	- 従業員等のプライバシーを侵害する行為 - 従業員等を無断で撮影、録画、録音する行為 - SNS 等に従業員等の名誉・信用を毀損させる内容を投稿する行為
継続的、執拗な言動	- 要求の過度な繰返し - 過度に繰り返される電話・メール等 - 要求が通らない場合に言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
拘束的な言動	- 電話や対面での長時間の拘束 - 施設からの不退去や不当な居座り

行為類型	行為の例
正当な理由のない要求	• 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 • 正当な理由のない謝罪の要求 • 正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 • 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為 • 契約内容、法令、社内ルール、保安基準を逸脱した対応の要求
LP ガス事業において特に問題となる行為	• 保安点検、設備確認、緊急対応等を妨げる行為 • 法令に基づく確認・説明・作業手順を不当に妨げる行為 • 安全より便宜を優先することを求める行為

3. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントの発生を認知した場合、その内容や状況を確認のうえ、従業員個人に任せることなく、組織として適切に対応いたします。

お客さま・取引先等からの不当な要求や迷惑行為に対しては、必要に応じて担当者・対応方法の変更、対応の中止、取引・サービス提供の見直し、関係機関への相談等、適切な措置を講じます。

また、当社従業員によるお客さま・取引先等への不適切な言動についても、事実確認を行ったうえで、是正、指導、教育、再発防止等の必要な対応を行います。

当社は、相談・報告体制の整備、従業員および管理者への教育、対応手順・連携体制の整備等を通じて、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応体制の強化に取り組みます。

4. お客さま・関係者の皆さまへ

当社は、今後も安全で安定した LP ガスの供給と、信頼いただけるサービスの提供に努めてまいります。

皆さまからのご意見、ご要望には真摯に対応してまいりますので、相互理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日 制定
伊藤忠エネクスホームライフ株式会社
代表取締役 若松 京介