

## 北陸電力グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

北陸電力グループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、人権の尊重を事業活動の根幹と位置付けるとともに、グループ理念として『Power & Intelligence で ゆたかな活力あふれる北陸を』を掲げ、北陸地域の発展に貢献すべく、日々の業務に取り組んでいます。

当社グループは、従業員一人ひとりが安心して働くことができる就業環境を確保していくことが、お客さまやお取引先さま等（以下、「お客さま等」といいます。）と更なる信頼関係を構築することにつながると考え、「北陸電力グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

### **1. カスタマーハラスメントの定義**

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下をカスタマーハラスメントと定義します。

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

### **2. 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. カスタマーハラスメントに対する基本姿勢**

- ・ 当社グループは、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グループ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. カスタマーハラスメントに対する社内対応**

- ・ 本方針で示した基本姿勢の従業員への周知・啓発
- ・ お客さま等へ適切な対応を行うために必要な教育の徹底
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・対応体制の整備

以 上