静岡ガスグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

1.　はじめに

・静岡ガスグループ（以下、「当社グループ」といいます。）では、「エネルギーを中心としたグループ総合力で、豊かで持続可能な未来を追い求めます」というグループ企業理念のもと、お客さまへの最適なソリューション提供等を通じて、持続可能な社会を実現するべく、お客さまからいただいたご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組んでおります。

・当社グループでは、従業員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を確保していくことが、お客さまやお取引先さま等と更なる信頼関係を構築することにつながると考え、「静岡ガス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。

2.　当社グループにおける「カスタマーハラスメント」とは

・当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客さま等（お取引先その他の利害関係者を含む。）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、当社グループで働く従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

（該当行為）

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
・威圧的な言動
・継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、性的な言動
・正当な理由のない過度な要求

※上記は例示であり、これに限るものではありません。

3.　対応方針

（カスタマーハラスメントが発生した場合の対応）

・当社グループでは、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、従業員を守るため、毅然とした対応を行います。
・悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士等の外部専門家の助言を仰ぎながら、厳正に対応します。

（従業員への対応）

・本方針で示した基本姿勢等を従業員へ周知・啓発します。
・カスタマーハラスメントについて相談・報告する社内体制を構築します。
・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、再発防止に取り組みます。

2026 年 8 月 3 日

静岡ガス株式会社　代表取締役　社長執行役員

松本尚武