

カスタマーハラスメントへの対応について

九酸・直方ガス企業グループでは、お客さまによる社会通念上相当な範囲を超える、次に記載するような行為があったと判断した場合、その場の対応を中断させていただきます。

更に、悪質と判断できる行為等が確認された場合は、警察などの機関に相談のうえ、契約の解除を含め適切な対処をさせていただきます。

商品やサービスと関係ない内容での長時間の拘束

何度も同じ説明や謝罪をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

クレーム・要求の過剰な繰り返しや土下座の要求

怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為

脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのある言動

言葉遣いへの過剰な指摘行為、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

侮辱、人格を否定、名誉を棄損する発言

合理性のない金品要求や正当な理由のない補償要求および約款を超えた過剰な要求

提供していないサービスや対応していない仕様への要求

従業員の解雇など人事異動・社内罰則の要求

プライバシーを侵害する言動

SNS やマスコミへの暴露のほのめかし

SNS やマスコミへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿

来社・訪問の強要、来社や訪問での不当な説明、謝罪の強要

特別対応要求行為

従業員への猥褻な言動などのセクハラ行為

以上