

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

株式会社東急パワーサプライ（以下、「当社」といいます）は、お客さまの安心・快適な暮らしを支える東急でんき&ガスをはじめとする当社サービスを安定して提供するために、従業者一人ひとりの身の安全と健全な就労環境の確保が不可欠であると認識し、次のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、これを遵守するとともに、安全で持続可能なサービス提供に向けた取組みの継続的な改善に努めます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む。以下同じ。）からのクレーム・言動のうち、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、従業者の就業環境が害されるもの

該当する行為例（以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

- ・身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・拘束的な行動（長時間の拘束、不退去、居座り）
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業者個人への攻撃、要求
- ・SNS／インターネット等への従業者個人情報の投稿、誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開
- ・不合理または過剰なサービス、商品交換、金銭補償、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制および被害を受けた従業者のケア体制を構築します。
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士等外部専門家と連携します。
- ・従業者が他社のお客さま・取引先等に対してカスタマーハラスメントを行わないよう啓発に努めます。

社外対応

当社がお客さまの要求・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、お客さまへの対応を中断またはお断りさせて頂くことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、組織として厳正に対処させて頂くことがあります。

以上

2026 年 10 月 1 日

株式会社東急パワーサプライ

代表取締役社長 御代 一秀