

ENEOSお客様センター カスタマーハラスメント対応について

ENEOSお客様センターでは、ENEOSグループ理念のもと、日々、お客様の声に真摯に向き合い、期待に応えることを心掛けています。今般、お客様との良好な関係を構築するとともに、一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる就業環境を確保するため、下記のとおり方針を策定しましたので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. カスタマーハラスメント対応基本方針

ENEOSお客様センターでは、お客様の声に真摯に向き合い、期待に応えることを心掛けています。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、お客様センターで働くスタッフの人格を否定する言葉や尊厳を傷つけるものもあり、私たちは、人権を尊重するため、これらの行為に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの（厚生労働省発行カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより）

3. 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。

時間拘束型	長時間の電話 時間拘束により業務に支障を及ぼす行為
リピート型	度重なる電話・メール
暴言型	怒鳴る 侮辱的な発言 人格の否定や名誉を棄損する発言
威嚇・脅迫型	脅迫的な発言 反社会勢力とのつながりをほめかす SNSにあげる・口コミで悪く評価する等の脅し
セクシャルハラスメント型	性的な言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

ENEOSお客様センターが、カスタマーハラスメントと判断した場合は、お客様へご説明の上、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。その内容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。

以上