

## 関西電力グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

関西電力グループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、経営理念に掲げる『「あたりまえ」を守り、創る』ことを目指し、お客さまやお取引先の皆さまからいただく貴重なご意見を真摯に受け止めながら、日々の業務に取り組んでおります。グループで働く一人ひとりが心身ともに安心できる職場環境を確保し、お客さまやお取引先の皆さまと一層良好な関係を構築するため、「関西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」を策定いたしました。これからもグループ一丸となり、皆さまのご期待に応えていけるよう努めてまいります。今後とも、ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

### カスタマーハラスメントの定義

お客さまやお取引先など（以下、「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、労働者の就業環境が害されるもの。

### カスタマーハラスメントへの対応

- ・当社グループがカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明のうえ、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。
- ・カスタマーハラスメントのうち、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し適切に対処します。
- ・なお、必要に応じてお客さま等との会話、通話を録音または記録させていただくことがございます。

### （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、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 怒声など必要以上に威圧的な言動、土下座などの要求、言葉遣いや言葉尻をとらえた執拗な言動
- ・ 従業員教育や人事的措置、担当者交代に対する過度・執拗な要求
- ・ 必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
- ・ 長時間の拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 当社グループで働く従業員の同意の無い写真・映像等の撮影およびこれらや個人情報のインターネット等への公開
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

以上