日電工業㈱カスタマーハラスメント対応基本方針

〔社長通達　2025 年 12 月 1 日　制定〕

「はじめに」

当社は、「お客さまに信頼される誠実で明朗な企業でありたい」を社訓とし、中国電力グループの事業活動として電力の安定供給と地域社会の発展に貢献し、お客さまの信頼や期待にお応えすることで、より高い満足を提供することを心がけております。

一方で、一部のお客さまからの常識の範囲を超えた要求、当社従業員の人格を否定する言動、セクシュアルハラスメント等による従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当社はこのような要求や言動に対して毅然と対応し、従業員一人ひとりの人権と心身を守り、安心して働きやすい職場環境を維持しつつ、お客さまからの信頼や期待にいつでもお応えすることが重要と考えています。

「カスタマーハラスメントの定義」

お客さまからのお申し出・言動の内容が妥当性を欠き、またその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なものであり、当社従業員の就業環境が害されるものと当社が判断したものを、カスタマーハラスメントと定義します。

「カスタマーハラスメントへの対応」

過剰、不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。

また、特に悪質と判断される場合は、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

2025 年 12 月 1 日

日電工業株式会社　取締役社長　小野　進