

カスタマーハラスメントに対する基本方針（社外掲示用）

2026（令和8）年10月1日

北電産業株式会社

北電産業株式会社（以下、「当社」という。）は、北陸電力グループの一員として、人権の尊重を事業活動の根幹と位置づけるとともに、グループ理念『Power & Intelligence で ゆたかな活力あふれる北陸を』を掲げ、北陸地域の発展に貢献すべく、日々の業務に取り組んでいます。

当社は、従業員一人ひとりが安心して働くことができる就業環境を確保していくことが、お客さまやお取引先さま等（以下、「お客さま等」という。）とさらなる信頼関係を構築することにつながると考え、「北陸電力グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、当社の基本方針を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下をカスタマーハラスメントと定義します。

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、従業員の就業環境が害されるもの

なお、当社は、厚生労働省の指針（令和8年厚生労働省告示第51号）を踏まえ、要求の内容自体が社会通念上許容される範囲を超える場合についても、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

また、お客さま等からのご意見・苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なお申し出として真摯に対応いたします。

障害のあるお客さま等から、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求められることや、社会的障壁の除去を必要としている旨のお申し出をいただくことも、カスタマーハラスメントに該当しません。

2. 対象となる「お客さま等」および対象となる場面

当社は不動産、人材派遣、商事、介護・福祉および原子力の各分野で事業を行っており、本方針における「お客さま等」には次の方が含まれます。

- ・ 商品の購入またはサービスをご利用いただく方、および今後ご利用いただく可能性のある方
- ・ お取引先さまのご担当者、および契約締結に向けた交渉のご担当者
- ・ 施設・サービスのご利用者およびそのご家族

また、当社の事業所内における対面でのやり取りに限らず、お客さま等のご自宅、お取引先さまの事業所、施設・現場等、従業員が業務を行う場所における言動、およびお電話、電子メール、SNS等を通じた言動も対象となります。

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。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 怒声等の威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁）

- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃・要求
- ・ 従業員の同意のない写真・映像等の撮影および個人情報の SNS やインターネット等への公開
- ・ 正当性のない対応者の交代要求
- ・ 必要な情報の提供を拒否しながら、手続きを強要する行為
- ・ 正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

上記に加え、当社は次の行為についてもカスタマーハラスメントとして取り扱います。

- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 契約金額の著しい減額の要求など、対応が著しく困難または不可能な要求
- ・ 商品・サービス等の内容と無関係な不当な損害賠償の要求

4. カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

- ・ 当社は、お客さま等からのご意見・ご要望に対し真摯に対応しますが、お客さま等の要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客さま等へご説明のうえ、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。
- ・ カスタマーハラスメントのうち当社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。
- ・ 必要に応じて、お客さま等との会話や通話を録音または記録させていただくことがあります。記録した情報は、個人情報の保護に関する法律などの関係法令に従い、適切に取り扱います。

5. カスタマーハラスメントに対する社内対応

- ・ 本方針で示した基本姿勢の従業員への周知・啓発
- ・ お客さま等へ適切な対応を行うために必要な教育の徹底
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・対応体制の整備
- ・ 被害を受けた従業員に対する配慮および再発防止に向けた取組

6. お客さま等へのお願い

当社は、お客さま等との相互の信頼と尊重に基づく関係を大切にしています。本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上
北電産業株式会社