# コスモエネルギーグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

コスモエネルギーグループは、お客様、お取引先その他関係者の皆さまとの信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働ける職場環境を損なうおそれがあります。

当社グループは、従業員の人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応するとともに、皆さまとの良好な関係の維持に努めます。

なお、本方針は、お客様等からの正当なご意見、ご要望、苦情等を妨げるものではありません。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先その他当社グループの事業に関係する方による言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴言、脅迫、威圧的な言動
- 誹謗中傷、人格否定、名誉を毀損する行為
- 過度な謝罪や不当な金銭補償等の要求
- 長時間にわたる拘束や執拗な問い合わせ
- 従業員個人への攻撃やプライバシーを侵害する行為
- 差別的、性的その他のハラスメント行為
- ＳＮＳ等を利用した誹謗中傷や脅し
- その他、社会通念上許容される範囲を超える言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、お客様等からのご意見やご要望に真摯かつ誠実に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保を最優先に、組織として毅然と対応します。

また、必要に応じて、以降の対応またはサービスの提供をお断りするほか、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対処します。

5. 皆さまへのお願い

当社グループは、今後もお客様、お取引先その他関係者の皆さまとの信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

相互に尊重し合える健全な関係の構築に向けて、ご理解とご協力をお願いいたします。

2026年9月18日 制定