

カスタマーハラスメントに対する基本方針

みなとみらい二十一熱供給株式会社

2026 年 10 月 1 日制定

1. はじめに

みなとみらい二十一熱供給株式会社（以下「当社」といいます。）は、横浜みなとみらい 21 中央地区における都市インフラを支える企業として、熱供給サービスを安全かつ安定的に提供し、地域の皆さま、お客さま、お取引先の皆さまから信頼される企業であり続けることを目指しております。

当社は、日々お寄せいただくご意見・ご要望を、サービス品質の向上や業務改善につながる大切な機会と受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、お客さま等からの要求や言動の中には、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や就業環境に悪影響を及ぼすものが含まれる場合があります。こうした行為は、従業員が安心して業務に従事することを妨げるだけでなく、安定的なサービス提供にも影響を及ぼし得る重大な問題です。

当社は、従業員の人権を尊重し、安全・安心な職場環境を確保することが、結果としてお客さま等へのより良いサービス提供につながるとの考えに基づき、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ため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを、次の 3 要素をすべて満たすものと定義します。

- お客さま、取引先、施設利用者その他の利害関係者による言動であること
- 当該言動の内容、または要求を実現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超えていること
- 当該言動により、従業員の就業環境が害されること

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。個別の状況に応じて総合的に判断します。

分類	行為例
身体的・精神的な攻撃	暴行、傷害、脅迫、暴言、侮辱、人格否定、中傷、名誉毀損、威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
過度・不当な要求	合理性を欠く金銭補償や謝罪の要求、土下座の要求、契約・サービス範囲を著しく超える要求、正当な理由のない従業員の処分・交代要求
拘束的・執拗な行為	長時間にわたる電話・面談、同一内容の執拗な繰り返し、不退去、居座り、監禁に類する行為
従業員個人への攻撃	特定の従業員を名指しした攻撃、個人情報の開示要求、私的な接触要求、つきまとい行為
インターネット上の行為	SNS・インターネット等への誹謗中傷、事実と異なる投稿、従業員の写真・録音・録画・個人情報等の無断公開または公開を示唆する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- 当社は、正当なご意見・ご要望には、引き続き誠実かつ丁寧に対応します。
- 当社が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、対応の中止、以降の対応のお断り、対応者の変更、書面での対応への切替え等、必要な措置を講じることがあります。
- 特に悪質と判断される場合には、警察、弁護士その他外部専門家と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。
- 当社は、従業員が一人で抱え込むことのないよう、組織として事実確認、相談、記録、再発防止に取り組めます。

5. 当社の主な取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化および社内外への周知
- カスタマーハラスメントに関する対応手順・社内ルールの整備
- 従業員への周知・教育・研修の実施
- 相談・報告体制の整備および被害を受けた従業員への配慮
- 録音・録画、対応記録等による事実確認の実施
- SNS等への不当な投稿に対する削除要請等の対応
- 警察、弁護士、産業医その他専門機関との連携

6. お客さま・お取引先の皆さまへのお願い

当社は、皆さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めてまいります。
従業員が安心して業務に従事し、今後も安定的な熱供給サービスを提供していくため、本方針へのご理解
とご協力をお願い申し上げます。

以上