

## 「東京電力グループ カスタマーハラスメント方針」の策定について

お知らせ

2024年10月1日

東京電力ホールディングス株式会社

当社グループは、従業員一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる就業環境を確保するとともに、お客さまやお取引先の皆さま等との良好な関係を構築するために、「東京電力グループ カスタマーハラスメント方針」を策定いたしました。

当社グループは、今後もお客さま等からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、「信頼され選ばれ続ける企業グループ」を目指してまいります。

別紙：東京電力グループ カスタマーハラスメント方針

以 上

## 東京電力グループ° カスタマーハラスメント方針

東京電力グループ（以下「当社グループ」といいます。）は、「安心して快適なくらしのためエネルギーの未来を切り拓く」ことを経営理念とし、お客さまやお取引先の皆さま等（以下「お客さま等」といいます。）からいただくご意見・ご要望に耳を傾け業務に取り組んでおります。

こうした中、当社グループは、従業員一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる就業環境を確保するとともに、お客さま等との良好な関係を構築するため、「東京電力グループ カスタマーハラスメント方針」を策定しました。

今後もグループ一体となり「信頼され選ばれ続ける企業グループ」を目指してまいりますので、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

当社グループでは、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って、カスタマーハラスメントを「当社グループおよび当社グループの業務を依頼するビジネスパートナーの従業員（派遣社員を含む。以下「従業員」といいます。）に対する、お客さま等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性がないと判断されるもの、または妥当であっても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り、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。」と定義します。

### 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。

身体的な攻撃	■ 暴行・傷害行為
精神的な攻撃	■ 暴言、侮辱、中傷、人格否定、名誉棄損、差別的発言 ■ 脅迫的な言動 ■ SNS 等への投稿・暴露をほのめかした脅し ■ 従業員の同意の無い写真・映像等の撮影、およびこれらや従業員の個人情報インターネット等へ公開する行為
威圧的な言動	■ 怒声等、必要以上の大声で責め立てる行為

<p><b>不当・不可能要求</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 返金、損害賠償金、慰謝料等に関する過剰・不当な請求</li> <li>■ 正当性のない機密情報の開示要求</li> <li>■ 人事的措置や従業員教育に関する過度・執拗な要求</li> <li>■ 理不尽な謝罪要求、土下座の要求</li> <li>■ 正当性のない対応者の交代要求</li> <li>■ 正当性のない従業員の個人情報の開示要求</li> <li>■ 従業員個人への攻撃・要求</li> <li>■ 株主・役員・従業員等との特殊な関係を示唆する等しながら、特別扱いを要求する行為</li> </ul>
<p><b>拘束的な行為</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電話や対面での長時間拘束</li> <li>■ 施設からの不退去や居座り</li> <li>■ 従業員の監禁</li> </ul>
<p><b>繰り返し行為・執拗な言動</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 同様の要求を執拗に繰り返す行為</li> <li>■ 担当者の言葉遣いや言葉尻を捕らえて執拗に指摘をする行為</li> </ul>
<p><b>手続きに必要な情報の提供拒否</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
<p><b>性的な嫌がらせ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 卑猥な言動</li> </ul>

### 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上、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に該当するか否かは、従業員やお客さま等からの情報をもとに、その行為が事実であるかを、証拠・証言に基づいて判断します。当社グループがカスタマーハラスメントと判断し、かつその内容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。

### 従業員教育の徹底

本方針に示した基本姿勢をすべての従業員に周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うために必要な知識について、従業員への教育を徹底します。

2024年10月1日制定  
東京電力ホールディングス株式会社  
代表執行役社長

小早川 智明