

黒部川電力グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

黒部川電力株式会社および黒電興業株式会社（以下「黒部川電力グループ」といいます。）は、人間性の尊重を基本とする経営方針のもと、安全を最優先に、電力の安定供給、宿泊・温泉施設の運営をはじめとする事業を通じて、地域社会への貢献に努めています。また、お客様やお取引先様をはじめとする皆様との信頼関係を大切にし、お寄せいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い事業活動とサービスの向上につなげてまいります。

同時に、従業員一人ひとりの人格と尊厳を守ること、人間性を尊重する黒部川電力グループにとって重要な責務です。従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動は、安心・安全な事業運営を妨げ、皆様との良好な信頼関係を損なうものです。黒部川電力グループは、従業員を守り、誠実かつ持続可能な事業活動を行うため、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントとは

お客様、お取引先様、その他黒部川電力グループの事業に関係する方による言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと考えます。

※正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出に加え、高齢、障がいその他の事情に応じた合理的な配慮のご要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。黒部川電力グループは、内容を丁寧に確認し、誠実に対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動、差別的な言動、性的な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ・土下座等の過度な謝罪要求
- ・黒部川電力グループで働く従業員の無断撮影・録音または撮影・録音した内容の SNS やインターネット等への投稿
- ・不当な金銭要求、提供内容を著しく超えるサービス、金品、宿泊料金の減額等の要求
- ・SNS 等での誹謗中傷や個人情報の拡散

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・黒部川電力グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・必要に応じて、黒部川電力グループの担当部門、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、特に悪質な行為や、暴力・脅迫などの重大な事案については、法的措置を含めて厳正に対応します。

4. 皆様へのお願い

黒部川電力グループは、皆様との対話を大切にし、誠実かつ公正な対応に努めます。今後も、安全を基盤とした安定的な事業運営と信頼される企業活動を継続するため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日制定

黒部川電力株式会社

黒電興業株式会社