

カスタマーハラスメントに対する基本指針

えんホールディングスグループ(以下「当社グループ」といいます)は、「人と人との“えん”を繋ぎ 豊かな心と社会を育てます」を共通の企業理念として、常に「誰かのため」を基本に、誠実な心で接し、人と人の豊かな心が通い合う“えん”を育むことを目指しております。

はじめに

当社グループは、企業理念を実現させるために、質の高いサービスを提供し、お客様のご要望に応えるべく、法令順守のもと、地域環境や人権に配慮した事業活動に取り組んでおります。

今後、企業理念を実現して行く為には、社員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境が不可欠だと考えております。

そこでこの度、当社グループは、職場環境をより良くすることで、さらにお客様にご満足いただけるサービスをご提供できることに繋がると考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定いたしました。

● カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、そ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、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれに限定す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、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 当社グループで働く社員個人への攻撃、要求
- ・ 当社グループ及び当社グループで働く社員への SNS・インターネット等を活用した中傷誹謗の投稿
- ・ 商品交換、金銭補償の要求
- ・ 謝罪の要求(土下座を除く)

● カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは当社グループで働く社員を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お取引をお断り、または、中止することがあります。さらに悪質であると判断した場合は、警察・弁護士等専門家へ相談の上、厳正に対処いたします。

● お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記の事項を遵守していただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。上記のハラスメント行為の定義は、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](#)」に基づいています。