

## カスタマーハラスメント対応方針

### 1. はじめに

エネサンスグループ（以下、「当グループ」）では、お客様や取引先の皆様に対し、誠実かつ真摯な対応を通じて価値あるサービスを提供する為に、日々高品質なサービスの提供に努めております。多くのお客様には、日頃より多大なるご厚情を賜り、心より感謝申し上げます。

一方で、ごく一部のお客様による社会通念上相当な範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）により、社員の就業環境が脅かされる事態が発生しております。当グループは、社員が安心して心身ともに健康に働ける環境を守ることが、結果としてお客様へのさらなるサービス向上につながると考え、本方針を策定いたしました。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、厚生労働省の指針に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。「お客様の要求の内容に妥当性がないもの、または妥当性があったとしても、その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、社員の就業環境が害される行為」

具体的には、以下の行為を含みますが、これらに限られるものではありません。

- 威圧的な言動：怒鳴る、罵倒する、侮辱的な発言、土下座の強要、SNS等への投稿を示唆する脅し
- 身体的な攻撃：殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為
- 過度な要求：合理的な理由のない謝罪の強制、金品の要求、営業時間外の対応強要
- 執拗な言動：長時間の電話や居座り、同じ内容の繰り返しのクレーム
- 個人的な攻撃：社員個人への誹謗中傷、プライバシーの侵害、セクシュアルハラスメント
- 店舗・設備への損害：備品の損壊、業務を妨害する行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、あるいは発生する恐れがあると判断した場合は、当グループは以下の対応をとらせていただきます。

1. サービスの提供停止：合理的な解決が困難と判断した場合や不当な言動等の中止を求め改善されない場合、対応を中止し以降の取引やお立ち入りをお断りいたします。
2. 組織的対応：担当者個人に対応を任せるのではなく、会社として組織的に対応します。
3. 証拠の保存：録音や録画、対応内容の詳細な記録を行い、事実関係を明確にします。
4. 外部機関との連携：悪質なケースや犯罪行為（脅迫・威力業務妨害など）と判断し

た場合は、警察や弁護士などの専門機関と連携し、厳正に対処（法的措置を含む）いたします。

#### 4. お客様へのお願い

当グループは、お客様との対等な関係性を大切にしたいと考えております。正当な理由に基づくご意見等については、サービス向上のための重要なフィードバックとして真摯に受け止め、誠実に対応いたします。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、本方針に基づき誠に遺憾ながら対応をお断りさせていただくことがあります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。