

エネアークグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

エネアークグループでは、エネアークグループ企業理念「お客さま価値の創造」を第一に安心安全な商品サービスの安定供給を実践し、お客さまとの信頼関係を大切にしながら誠実で透明性の高い企業活動を目指しています。

お客さまやお取引先の皆さまと一層良好な関係を構築するためには、エネアークグループで働く一人ひとりが心身ともに安心できる職場環境を確保することが必要であり、その目的のために、「エネアークグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

これからもグループ一丸となって、皆さまのご期待に応えていけるよう努めてまいります。今後とも、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントとは（定義／行為例）

お客さま（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員（当社グループの従業員・派遣社員等に加えて、業務委託先企業における従業員・派遣社員等を含み、当社グループの事業および業務に従事する者をいいます）の就業環境が害されるもの。

<カスタマーハラスメントの行為例>

行為類型	行為例
暴力行為	・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等
長時間の拘束行為	・提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束 ・提供する商品やサービスに関係する内容であっても、通常要する時間を大幅に超える長時間拘束 ・何度も同じ説明や謝罪をさせる等業務に支障を及ぼす行為
過剰な繰り返し行為	・クレーム・要求の過剰な繰り返し
過度に批判的な発言	・怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為 ・侮辱、人格を否定、名誉を棄損する発言
正当な理由のない過度な要求	・合理性のない金品要求 ・正当な理由のない補償要求 ・契約範囲外の過剰な要求 ・提供していないサービスや対応していない仕様への要求 ・従業員の解雇等人事異動・社内罰則の要求
言葉遣いへの過剰な指摘	・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

