

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／行爲例）

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爲例>

行爲類型	行 為 例
暴力行爲	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等
長時間の拘束行爲	・ 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爲
過剰な繰り返し行爲	・ 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、暴言を繰り返す行爲 ・ 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

行為	・ 要求が通らない場合に言葉尻を捉える行為
脅迫行為	・ 脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのあることをほのめかす言動 ・ 従業員のプライバシーを侵害する言動 ・ SNS やマスコミへの暴露のほのめかし ・ SNS やマスコミへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿
来社・訪問の強要	・ 公表していない当社グループ各社の事業所の住所等の開示要求 ・ 当社グループ各社の事業所等への執拗な来社 ・ お客さまのご自宅、指定する場所等への訪問での説明、謝罪の強要
特別対応要求行為	・ 優位な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
セクハラ行為	・ ストーカー行為、つきまといを含む従業員への猥褻な言動

※上記の例に限りません。また、当社グループの従業員がお取引先に対して行う行為も含まれます。

3. 対応方針

<カスタマーハラスメントが発生した場合の対応>

- 上記のようなカスタマーハラスメントと判断される言動等があった場合は、従業員を守るため組織として毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応等をお断りさせていただく場合があります。
- 悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察当局への相談・告発や弁護士等の外部専門家と連携した法的措置等も含め厳正に対応します。
- お取引先から、当社グループの従業員にカスタマーハラスメントと判断される行為があったとしてご相談・お申し出があった場合は、適切に対処いたします。

<従業員への対応>

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

2025 年 11 月 制定
株式会社エネアーク
代表取締役社長