

エディオングループ カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

エディオングループ（以下、当社グループ）は、「効用の提供と完全販売によるお客様第一主義の実現」を経営理念としております。

私たちの使命は、商品を使用することによってもたらされる楽しさ、豊かさ、便利さなど商品がもっている「価値」すなわち「効用」を提供することと、ご購入いただいた商品が壊れてしまったら、すぐに修理を施して、いつも最良の状態を使い続けていただくことであるとの考えのもと、お客様のことを第一に考え、安心と満足を提供し続ける企業となるよう、会社一丸となって取り組んでおります。

一方で、一部のお客様から当社グループ従業員に対して、常識の範囲を超えた要求や言動、人格を否定するなど、従業員の心身の健康と安全を損なう恐れがある行為が見受けられ、かかる事態は重大な問題でございます。

今後もお客様からの期待にお応えし、よりよい商品・サービスを提供するためにも、従業員の人権を尊重し、こうしたハラスメント行為から従業員を守ることが重要であると考え、『エディオングループ カスタマーハラスメントに対する方針』を制定いたします。

万が一お客様から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、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求の手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害される行為を指します。

※以下の記載は例示であって、これらに限られるということではございません。

対象となる行為

- ・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
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動（セクシャルハラスメント行為、つきまとい行為）
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為（撮影、SNS・インターネットへの投稿等）
- ・当社の建物や備品等を故意に破損、損壊する行為

- ・返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求
- ・正当性のない機密情報の開示要求
- ・その他、従業員を保護する観点から悪質性が高いと当社が判断する行為

3. 従業員への対応

当社グループの従業員に対し、以下の取り組みを実施いたします。

- ・カスタマーハラスメントに関する対応マニュアルの策定、及び当該マニュアルの従業員に対する周知
- ・カスタマーハラスメントの対応に関する研修の従業員に対する実施
- ・カスタマーハラスメントの対応を行った従業員に対する配慮

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループでは、従業員の人権を尊重するため、従業員に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、上長等に報告・相談することを奨励いたしております。

当社グループが悪質な行為があったと判断した場合には、組織的に厳正に対応いたします（お客様とのお取引停止や店舗等への出入り禁止、当社顧問弁護士や警察など然るべき機関との連携等。左記の例に限りません。）。

本方針は当社の取締役会において承認されています。

制定 2025年3月26日

株式会社エディオン