

## あいネットグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

あいネットグループでは、経営理念である「全従業員の物心両面の幸せを追求するとともに、人と人とのつながりを大切にしたい心豊かな社会の実現に貢献する」を追求し、お客様の人生に寄り添った企業となることを目指しています。この経営理念を達成するためには、従業員ひとりひとりの人権が尊重され、安心して働ける環境を整えることが必要不可欠です。

こうした考えのもと、当グループでは「あいネットグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通りに定めることとします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にもとづき、当グループではカスタマーハラスメントを以下のように定義します。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの

### 3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、行為の種類を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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的（繰り返される）かつ執拗な（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
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪の要求

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、サービスの提供などをお断りさせていただく場合があります。また悪質な言動や犯罪行為に対しては、警察や弁護士などに相談のうえで厳正に対処します。

#### 5. お客様へのお願い

あいネットグループでは、これからもサービスの向上に努めるとともに、お客様との信頼関係を築き上げることを目指してまいります。

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った場合においては、本基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致します。

以上