

# カスタマーハラスメント基本方針

コナカエンタープライズ株式会社（以下「当社」）は、「信用を重んじ、常に奉仕の精神をもって地域社会に貢献し、輝く未来を開拓すべく資本の蓄積と人材の育成に努め、社員の幸福と企業繁栄に努力する」という企業理念のもと、お客様志向、現場主義を貫き、お客様の笑顔と輝く従業員の未来を目指しております。

一方、お客様からの社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳、心身の安全や就業環境を害する重大な問題です。当社は、従業員が心身ともに安心して働ける環境を守りつつ、引き続きお客様に誠意を持って対応し、健全な関係を維持するため、本方針を定めます。

## 1 カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その手段・態様によって従業員の就業環境、他のお客様の利用環境、または児童・生徒等の学習・活動環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

※「お客様等」には、お客様、保護者、お取引先様等を含みます。

## 2 カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下は例示であり、これらに限定されません。要求内容、手段・態様、継続性、業務への影響、安全性等を総合して判断します。

- (1) **過度なクレーム**  
：同一内容の繰り返し、長時間・執拗な電話や面談等により従業員を拘束する行為。
- (2) **理不尽・過剰な要求**  
：営業時間外の対応、特別扱い、過度な補償・値引き・無償提供、従業員の解雇・処分、土下座等を要求する行為。
- (3) **暴言・侮辱・暴行**  
：大声での侮辱・人格否定、殴る・押す・物を投げる等の行為。
- (4) **威嚇・脅迫**  
：危害を示唆する発言・態度や、反社会的勢力との関係をほのめかす等、恐怖を与える行為。
- (5) **差別的な言動**  
：人種、国籍、年齢、性別、宗教その他の属性に関する差別的な発言。
- (6) **居座り・侵入**  
：長時間の居座り・不退去、店舗・教室等の立入禁止区域への無断侵入等、業務に支障をきたす行為。
- (7) **信用毀損行為**  
：会社・従業員への誹謗中傷、虚偽・誇張した内容や個人情報・無断撮影画像等を SNS 等に投稿・流布する行為。
- (8) **セクシュアルハラスメント等**  
：わいせつな言動、身体への接触、盗撮、待ち伏せ、つきまとい等の行為。
- (9) **その他**  
：他のお客様への迷惑行為、店舗・教室等の営業・授業・学習環境を妨げる行為など、上記に準じる行為。

## 3 当社の対応

当社は、お客様からのご意見・ご要望には誠実かつ真摯に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保を最優先とし、内容や状況に応じて組織として毅然と対応します。

必要に応じて、対応の中止、商品・サービスの提供や店舗・教室等の利用のお断り、管理者への引継ぎ、警察・弁護士等の関係機関との連携、法的措置などを講じる場合があります。

## 4 社内体制

当社では、カスタマーハラスメントについて以下の取組を推進します。

- 本方針による企業姿勢の明確化と従業員への周知・啓発
- 相談・報告体制および発生時の対応体制の整備
- 従業員および管理者への教育・研修の実施
- 従業員のためのサポート体制の整備

## 5 お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との信頼関係を大切にし、ご満足いただける商品・サービスの提供に努めてまいります。お客様と従業員が互いの人格と立場を尊重し、安心して利用・勤務できる環境を築いていくことが重要であると考えています。

今後も、お客様からいただくご意見・ご要望には真摯に向き合う一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に基づき適切かつ毅然と対応してまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2025 年 4 月 1 日 制定

2026 年 10 月 1 日 改定