

アイングループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

アイングループは、人々の健康や美に貢献する事業を通じ、グループ・ステートメントでもある「お客様の元気と笑顔」を実現し続けるため、お客様・患者さまをはじめ多様なステークホルダーの皆さまのことを考え、自ら変化する行動することで「この街にアインがあって良かった」と感じていただける企業を目指しています。また、皆さまにご満足いただけるよう、お客様・患者さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品・サービス等の改善に努めています。

一方で、ごく一部のお客様・患者さまからのご意見・ご要望の中には妥当性を欠くものや社会通念上不相当な要求や言動もあり、このことが従業員の就業環境の悪化につながる場合があります。アイングループでは、すべての従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることが、より良いサービスの提供やあらゆるステークホルダーの期待に応えることにつながると考え、ここに「アイングループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

本方針は、アイングループ(※1)の全ての役員と従業員(※2)に適用されます。

※1 アイングループとは、株式会社アインホールディングス及びその連結子会社等を総称しています。

※2 従業員には、嘱託、契約、パート、アルバイト、派遣社員を含みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業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。

2. 対象となる行為例

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・ 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容と関係がないもの

(2) 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

- ・ 暴行、傷害、弊社商品・備品等の損壊等物理的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、SNS等での誹謗中傷等の精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求その他不当な謝罪の要求

- ・ 不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話、同じ要望や問い合わせの繰り返し、当社施設外への従業員の呼び出しその他拘束的な行動
- ・ 人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的な言動
- ・ 性的な言動、ストーカー行為(尾行、待ち伏せ等)
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 事務所・調剤室等業務スペースへの立ち入り、無断での撮影、録画並びに会話の録音
- ・ 従業員を欺く行為
- ・ 従業員の処罰の要求
- ・ 不当な返金・返品や補償の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 合理的な解決へ向け、組織として対応します。
- ・ 当社グループの判断により、取引の停止や当社施設への出入りをお断りする場合があります。
- ・ 警察・弁護士等、しかるべき機関と連携し、対応する場合があります。

4. アイングループでの取組内容

- ・ 本基本方針を全ての役員と従業員へ周知します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法のマニュアルを作成し、研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントやお客さま対応に関する報告系統を確立し、相談窓口を設置します。

本方針は、株式会社アインホールディングス取締役会において決議されました。

2024年11月28日制定

株式会社アインホールディングス

大谷喜一