

エステーグループのカスタマーハラスメントに関する基本方針

1 はじめに

エステーグループ（以下「当社」といいます。）では、お客様に信頼される商品・サービスを提供し、社会に貢献することを経営理念としています。空気を通して暮らしに快適さと豊かさを提供することにより、世界中のお客様や社会から愛される会社を目指しています。

これを実現するために、当社では社員の健康を重要な資源のひとつと捉えています。すべての社員の人権が守られ、社員が心身ともに健康にいきいきと働くことができるように、またすべてのお客様との関係をより良いものとするためにカスタマーハラスメント基本方針を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客さま等からの言動のうち、当該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、社員の就業環境が害されるもの」と定義します。

3 カスタマーハラスメントの例

※次に掲げる例は一例であり、これらに限られるものではありません。また、これらに該当する場合であっても、上記定義に当てはまるかどうかを慎重に判断いたします。（要求内容の妥当性、手段・態様の社会通念上の相当性など）

- 全く欠陥がない商品を、新しい商品に交換するように要求すること
- わいせつな言動をすること
- 必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと
- 声を荒らげるなど、高圧的に自らの要求を主張すること
- 何度も電話をして自らの要求を繰り返すこと
- 長時間の電話等で拘束すること
- 名指しした中傷を SNS 等において行うこと
- 販売した商品と比較して、著しく高額な商品等と交換、または著しく高額な金銭による補償を要求すること
- 正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること
- 抽象的な行為（誠意を見せろ等）を要求すること

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社において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、以後の対応をお断りする場合があります。また、悪質と判断した場合には、警察、弁護士等と連携して対処します。

社員がカスタマーハラスメントに該当する可能性がある言動を受けたときは、上長等、または社内相談窓口に報告、相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に毅然とした対応をとります。