カスタマーハラスメントに対する基本方針

◎はじめに

株式会社エヌテックスは「この人なら安心して仕事を任せられる、ここなら安心して仕事を任せられる企業」を目指し、常にお客様目線で「より良いモノづくり」を追求することが我々の使命として、商品および応対サービスの品質を向上するために日々業務に取り組んでおります。

これからもお客様の期待に応え、より良いサービスや商品を提供するためには従業員が心身ともに健康で、安心して気持ちよく働ける職場環境が不可欠だと考えます。

また、お客様とのより良い関係を構築する事も重要と考えており、この度、カスタマーハラスメントに対し以下の通り方針を表明いたします。

何卒ご理解とご協力を賜りたくお願い申し上げます。

◎カスタマーハラスメントに該当する行為

株式会社エヌテックスは、主として以下の行為をカスタマーハラスメントと考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限定されるという趣旨ではございません。

1. 身体的・精神的な攻撃

・暴力、盗撮、わいせつ行為、ストーカー行為

・侮辱、自尊心を傷つける行為、人格を否定する行為

・誹謗、中傷、名誉毀損（インターネット上の投稿等）

2. 威圧的な言動

・大声による叱責、恫喝、罵声、暴言

・暴力的言動、反社会的言動

3. 脅迫的な言動

生命、身体、財産への侵害を行う趣旨の脅迫

SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅迫

4. 拘束をともなう言動

・合理的理由のない長時間の拘束、度重なる電話等

・合理的理由のない呼び出し

5. 継続的・執拗な言動

・同じ質問や要求の繰り返し

・執拗な揚げ足取り、執拗な責め立て

6. 過剰、不合理な要求

・社会通念上相当な範囲を超えるサービスの要求

・合理的理由のない値引き、返金等の要求

・合理的理由のない謝罪の要求

・特別扱いの要求、販促品等の過剰な要求

◎カスタマーハラスメントへの対応

・社内対応

従業員がカスタマーハラスメントに関する知識や対処法を習得するために研修を含む各種教育を実施します。

カスタマーハラスメント発生時の体制を構築します。より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

・社外対応

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、お客様にこれを止めるようお願いするとともに、理性的な話し合いを求めます。

お客様によるカスタマーハラスメントが継続する場合、対応を中止させていただくことや、お取引を中止若しくは現行契約の解除を行います。

◎お客様へのお願い

・お客様のご協力のもと、当社は引き続き商品および応対サービスの品質向上に努め

てまいります。今後ともご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

２０２６年１０月１日

株式会社エヌテックス

代表取締役　中澤　弘一