カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社エリオンは、お客様・お取引先様との信頼関係を大切にし、誠実で丁寧なサービスの提供に努めています。一方で、従業員が安心して働くことのできる環境を守ることも、企業として重要な責任であると考えています。そのため当社では、2026 年 10 月 1 日からのカスタマーハラスメント対策の義務化を踏まえ、以下の基本方針を定めています。

■ カスタマーハラスメントとは

お客様・お取引先様等からの言動のうち、その要求内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。
具体的には、正当な理由のない過度な要求、暴言・脅迫・侮辱、身体的な攻撃、威圧的・継続的・執拗な言動、長時間の拘束、不当な要求、SNS やインターネット上での誹謗中傷などが該当する場合があります。
なお、個別の事案については、その内容や状況を踏まえて総合的に判断します。

■ 当社の対応

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めます。
一方で、社会通念上許容される範囲を超える行為が確認された場合には、従業員を守るため、以下の対応を行います。

* 従業員個人に任せることなく、会社として組織的に対応します。
* 必要に応じて上司・管理者が対応を引き継ぎます。
* 事実関係を確認し、適切な対応を行います。
* 必要に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携します。
* 被害を受けた従業員のケアと再発防止に努めます。

■ 私たちが大切にすること

エリオンは、「気遣い・気配り」を大切にし、人と人との信頼関係を何よりも大切にしてきました。

お客様を大切にすることと、従業員を大切にすることは、決して相反するものではありません。

お客様と従業員の双方が、互いを尊重し、安心して関わることのできる環境をつくること。

それが、私たちエリオンの目指すサービスです。

これからも、皆様との信頼関係を大切にしながら、より良いサービスと職場環境づくりに取り組んでまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定年月日 2026 年 10 月 1 日
株式会社エリオン