

延田グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

「延田グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

延田グループをご利用頂く全ての方に安心してご利用頂ける環境の整備と、延田グループで事業に従事する者が安心して働くことのできる環境を構築するため、「延田グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定します。

延田グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

延田グループは、グループ企業理念「エンターテインメントの本質を追究するサービスと誠実な心で、明るい社会作りへの貢献を目指す。」を掲げ、延田グループの事業をご利用頂いた全てのお客さまにご満足頂けるよう、お客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めております。

一方で、一部ではありますが、お客さまからのご意見・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を受けることもあり、延田グループの店舗や施設・サービスをご利用頂く他のお客様への影響や、延田グループで事業に従事する従業員の就業環境の悪化につながる深刻な問題が発生しております。

万一、上記のような問題の発生、または発生する懸念が生じた場合には、本基本方針に沿って対応して参ります。

カスタマーハラスメントの定義について

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義に基づき、延田グループではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、他の延田グループをご利用頂く全ての方との公平性を欠くもの、また、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り、当該手段・態様により、延田グループ事業に従事する者の就業環境が害されるもの。

対象となる行為例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 要求・言動の内容が妥当性を欠くもの

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
- ・ 不当な商品交換・金銭補償・過度のサービスを要求するもの

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、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- ・ 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言

- ・ 従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- ・ 過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的または執拗な言動
- ・ 長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での従業員等に対する拘束的な行動
- ・ 従業員等に対する差別的な言動
- ・ 従業員等に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等、身体的・精神的な性的言動
- ・ その他、過度な謝罪の要求、ほかのお客さまへの迷惑的行為

■ カスタマーハラスメントへの対応について

- ・ 合理的な解決に向けて話し合いを行います。
- ・ 個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・ 警察、弁護士等のしかるべき機関等に相談の上、適切に対処いたします。
- ・ カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は、今後の延田グループへの来所、サービスの利用及びお取引をお断りします。

■ 延田グループでの取り組みについて

- ・ カスタマーハラスメントに関する対応マニュアルを策定します。
- ・ 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相談窓口を設置します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員に対するメンタルケアを行います。

2026 年 9 月制定