

## 株式会社栄光 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

株式会社栄光(以下「当社」といいます。)は、「最高の教育で、未来をひらく。」というグループ理念のもと、「学ぶ力が未来を創る。」という指導方針を掲げております。

当社は常に教育の質を向上させ、それを一人でも多くの生徒たちへ提供し続けるべく、生徒、保護者をはじめすべてのお客さまからいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より満足度の高い教育サービスの実現に向け、引き続き努力を重ねてまいります。

一方で、残念ながら一部のお客さまからの暴言や不当な要求等の心無い言動により、当社従業員および当社関係者(以下「当社従業員等」といいます。)の就業環境が害される事案が生じている実情を踏まえ、当社従業員等が安心して業務を遂行できるよう、下記のとおり対応させていただきます。

皆さまのご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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、当社従業員等の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントの主な具体例は下記のとおりです。例示でありこれらに限るものではありません。

#### 2-1. 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・当社の提供するサービス・商品に瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が、当社の提供するサービス・商品の内容とは関係がないもの

#### 2-2. 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

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)や威圧的言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な言動(電話や対面での長時間の拘束、不退去、居座り、監禁、呼び出し)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社従業員等のプライバシーを侵害する行為、ストーカー行為
- ・SNS やインターネット等での誹謗中傷、虚偽の情報発信や拡散、当社への虚偽の情報提供
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・正当な理由のない返金や金銭補償の要求、謝罪の要求、当社従業員等への処罰の要求
- ・その他当社従業員等保護の観点から、悪質性が高いと当社が判断する行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。

当社がカスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、必要によりサービス・商品の提供やお客さ

ま対応等を中断またはお断りさせていただくことがございます。

また、当社が悪質な行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置等を含め厳正に対応いたします。

#### 4. カスタマーハラスメント対策に関する主な取り組み

当社ではカスタマーハラスメントは発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、必要に応じて以下のような取り組みを実施いたします。

- ・カスタマーハラスメント発生の防止、低減に向けた取り組みの推進
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定、対応マニュアルの整備
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての当社従業員等への研修の実施
- ・カスタマーハラスメントに関する相談報告体制および外部専門機関との連携体制の整備
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった当社従業員等へのケア体制の整備および再発防止のための取り組み

#### 5. お客様に対するお願い

上記「目的」に記載があるとおり、当社従業員等の適正な就業環境を確保し、大切なお客様との良好な関係を築くためにこの方針を策定いたしました。

お客様には、当社のサービスをご利用いただいている皆さまの安全・安心な学習環境を守るため、以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担なさないようお願いいたします
- ・他者に敬意をもって行動いただけますようお願いいたします
- ・すべての法令を遵守いただけますようお願いいたします

多くのお客様にはすでに上記事項を遵守していただいておりますが、お客様とのより良い関係の構築により、質の高い教育サービスの提供に尽力していきたいと考えております。

引き続きご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

2024年10月1日  
代表取締役 下田勝昭