

2024年11月28日

株式会社アインホールディングス  
代表取締役社長 大谷 喜一  
(東証プライム市場 コード 9627)

## 「アイングループ 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

当社は、「アイングループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」(以下、本基本方針)を制定いたしました。

当社グループは、人々の健康や美に貢献する事業を通じ、グループ・ステートメントでもある「お客さまの元気と笑顔」を実現し続けるため、お客さま・患者さまをはじめ多様なステークホルダーの皆さまのことを考え、自ら変化し行動することで「この街にアインがあって良かった」と感じていただける企業を目指しています。また、皆さまにご満足いただけるよう、お客さま・患者さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品・サービス等の改善に努めています。

一方で、ごく一部のお客さま・患者さまからのご意見・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もあり、このことが従業員の就業環境の悪化につながる場合があります。当社グループでは、すべての従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることが、より良いサービスの提供やあらゆるステークホルダーの期待に応えることにつながると考え、本基本方針を制定いたしました。

### ■ アイングループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

<https://www.ainj.co.jp/corporate/sustainability/social/human-rights.html#policy-customer-harassment>

当社グループは、2021年5月に特定した重点課題(マテリアリティ)のひとつである、「健全な経営基盤」における取り組みとして、「社員一人ひとりが能力を最大限発揮できるよう職場環境の整備を推進する」を掲げております。職場環境の整備を通じ、お客さま・患者さまへ確かなサービスを提供できる人材への成長を促し、「お客さまの元気と笑顔」の実現と、グループ全体のイノベーションの創出を目指してまいります。

当社グループのESGに関する取り組みの詳細は、下記よりご覧いただけます。

アイングループ サステナビリティトップ

<https://www.ainj.co.jp/corporate/sustainability/>

以上

---

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社アインホールディングス 経営企画室(広報)

TEL:03-5333-1812