

カスタマーハラスメント対策基本方針

はじめに


株式会社ジェイエーアメニティーハウス（以下、当社といいます。）は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけています。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動・暴力・セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

お客様との関係をより良いものにするのはもちろんですが、従業員自身を守るために、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を作成しました。

1. 対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当社ではカスタマーハラスメントを「お客様による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、従業員の就業環境を害されること」と定義します。

[厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#)  [PDF : 9830k バイト]

お客様による言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、主に次の2点から判断します。カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

(1) 要求内容に妥当性があるか

「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当な言動」の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 威圧的な言動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 合理的な理由のない商品交換の要求・金銭補償の要求・謝罪の要求
- ・ 許可のない従業員や当社施設の撮影
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

2. カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただきます。また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処します。