

■ カスタマーハラスメントに対する基本方針 ■

ジャクエツグループは、『あそびの環境をデザインすることで未来価値を創造する』という使命のもと、お客様やお取引先の皆様からいただく貴重なご意見やご要望に真摯に向き合い、日々の業務に取り組んでおります。

今後もより良い商品とサービスの提供を目指し、お客様やお取引先の皆様と一層良好な関係を構築させていただく一方、社会通念上不相当な要求や言動により従業員の人格や尊厳が傷つけられることのないよう、安心して働ける職場環境を守るために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を下記のとおり策定いたしました。

これからもお客様やお取引先の皆様のご期待に応えていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様やお取引先等からのご意見・ご要望・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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であり、それにより従業員の就業環境が害され、従業員の安全や精神的健康が脅かされるものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

【カスタマーハラスメントの具体例】

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 身体的・精神的な攻撃

- ・ 暴行、傷害、威嚇行為
- ・ 誹謗中傷、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 差別的・性的な言動
- ・ 従業員の個人への攻撃や過度な責任追及

② 威圧的・脅迫的な言動

- ・ 恫喝、罵声、暴言などによる威圧
- ・ 土下座等の過度な謝罪要求
- ・ やりとりを録音、撮影した内容をマスコミや SNS 等へ公開すると示唆し、不当な圧力をかける行為
- ・ 机を叩く、蹴る、物を投げる等の威嚇行為



JAKUETS

③ 継続的・執拗な言動

- ・ 同じ説明や謝罪を繰り返し要求する行為
- ・ 長時間にわたる電話や居座り等（不退去、監禁を含む）による拘束
- ・ 複数回にわたる執拗な訪問要求や架電（無言電話を含む）、書簡送付
- ・ 合理性のない場所への呼び出しや業務時間外の拘束

④ 過剰または不合理な要求

- ・ 不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・ 合理的理由のない金銭補償や謝罪の要求
- ・ 従業員への処分、解雇、人事異動等の要求

⑤ その他、ハラスメント行為

- ・ 従業員への誹謗中傷、つきまとい等嫌がらせ行為
- ・ 従業員の個人情報等を無断で公開する行為
- ・ その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

ジャクエツグループは、お客様やお取引先の皆様からのご意見・ご要望に対し、誠実かつ真摯に対応してまいります。

上記のようなカスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合は、カスタマーハラスメントに屈することなくお客様に合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築のため組織として毅然と対応いたします。また、従業員が一人で対応を抱え込むことがないよう、必要に応じて上司や関係部門が連携し組織的に対応いたします。

悪質な事案については、弁護士、警察等の外部専門家の協力を仰ぐとともに、今後のお取引や対応をお断りさせていただく場合がございます。

また、インターネット上に従業員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合には、警察等に連絡の上、厳正に対処いたします。

株式会社ジャクエツホールディングス
株式会社ジャクエツ

