

株式会社JTC「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、お客様に安心して快適なお買い物体験を提供することを目的とし、より満足度の高いサービスの提供に向けて日々取り組んでいます。商品・サービスに関する正当なご意見・ご要望、改善につながるご指摘については、真摯に受け止め、誠実に対応する姿勢を堅持します。

一方で、近年、一部のお客様による暴言・侮辱・誹謗中傷など、**社会通念上相当な範囲を超える言動**が見受けられ、従業員の尊厳や安全な就業環境を損なう深刻な問題となっています。こうした行為は、従業員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、結果として、他のお客様へのサービス品質の低下にもつながりかねません。

当社は、従業員が安心して働ける環境を守ることが、持続的に良質なサービスを提供するための基盤であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。特に、**社会通念上相当な範囲を超える行為**であるか否かを重要な判断基準とします。

具体的には、以下のような行為を指します（以下は例示であり、これらに限られるものではありません）。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫
- 従業員の人格を否定する言動、差別的な発言
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報SNSなどへ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

当社は、カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の安全および心身のケアを最優先とします。そのため、以下の体制を整備し、組織的に対応します。

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法についての研修の実施
- 相談窓口の設置
- 必要に応じて警察・弁護士等の外部専門機関との連携

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社は、問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを基本とします。

しかし、行為の態様・内容・頻度等を総合的に勘案し、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、**やむを得ず対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。**

また、行為が悪質であると判断される場合には、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、**法的措置を含めた毅然とした対応を行います。**

5. お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様と従業員が相互に尊重し合える関係のもとで、より良いサービスを提供していきたいと考えています。

何卒、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。