

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

ジェクト株式会社

1. はじめに

近年、企業の営業活動の中で一部のお客様の要求や言動の中に、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるような事象が発生するケースが見られるようになりました。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない可能性があります。

当社は、従業員（現場従事者、協力会社社員、派遣社員等を含む。以下同じ）の安全および尊厳を最優先とし、これを守るために必要な措置を講じます。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における「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. カスタマー・ハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、お客様からの要求内容そのものに妥当性を欠くもの、またはお客様からの要求に妥当性があっても、当該要求手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社従業員・スタッフの就業環境が害されるもの。

カスタマー・ハラスメントと考える具体的言動の事例

※以下の対象となる行為は例示であり、これらに限るものではありません。

1) 「お客様からの要求内容に妥当性を欠くもの」の例

- ・当社の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社の提供するサービスの内容と関係がない場合
- ・社会通念上、過剰なサービス提供や契約外の無償作業の強要等

2) 「要求手段・態様が社会通念上不相当な場合」の例

- ・暴力行為、暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫、大声による威圧
- ・従業員の人格否定、差別的な発言、セクシャルハラスメント
- ・土下座の要求
- ・長時間にわたる拘束、不退去、居座り
- ・執拗な電話、メール、SNS メッセージ等による攻撃的な連絡
- ・当社や従業員に対する誹謗中傷、および従業員の実名・顔写真等の個人情報を許可なく SNS やネット掲示板等へ投稿する行為
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求（法的な根拠のない金銭補償、過度な値引き要求等）

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

当社は、お客様からのご意見・要望に対して、引き続き真摯に対応してまいります。カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対しては、担当者個人ではなく組織として毅然と

した対応を行います。さらに、悪質と判断した場合には、弁護士等の外部関係者と連携し、厳正に対応します。

また、カスタマー・ハラスメントに該当する行為が認められた場合には、サービスの提供の中止、対応の打ち切り、今後の取引停止等の措置を講じることがあります。

4. 当社における取組み

カスタマー・ハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- ・カスタマー・ハラスメントに関する基本知識の周知・研修
- ・カスタマー・ハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・カスタマー・ハラスメント発生時の相談窓口・報告体制の整備
- ・カスタマー・ハラスメント事案の記録・管理および再発防止への活用
- ・外部専門家（弁護士等）との連携