

JRC合同会社「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、「挑戦するすべての人に喜びを。記録と発信で新しい価値を創造する」という理念のもと、お客様からのご要望に真摯に耳を傾け、満足度の高いサービスの提供に努めております。

当社の事業活動の中で、お客様から頂くご意見やご要望はサービス改善ならびに品質向上のための大切な資源であると考えています。

一方で、暴言・脅迫・暴力など、従業員の人格や尊厳を傷つける行為は、社会通念に照らして不当なものであり、従業員の就業環境を著しく害する重大な問題です。これらは安全・安心なサービス提供にも悪影響を及ぼす可能性があります。

そのため、従業員の安全な就業環境を確保することを第一に掲げ、当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、全社を挙げて対策を推進してまいります。

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下記定義とします。

「お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」

具体的には、以下のような行為が該当します（例示であり、これらに限られません）

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、差別的・人格否定的な発言
- ・土下座等の過剰な謝罪要求、長時間の拘束や執拗な要求、社会通念を逸脱した過剰な対応要求
- ・不当・過剰な損害賠償請求、SNS等での名誉棄損や風評の拡散
- ・セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント行為やつきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、速やかに事実確認と心理的ケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての理解を深めるため、従業員に対して、カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知徹底します。
- ・社内、社外相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・外部支援機関と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・当社は、合理的かつ理性的な対話を通じて問題解決に努めます。
しかし、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中止し、以降のサービス提供をお断りする場合があります。
- ・悪質と認められるケースでは、警察通報・法的措置など毅然と対応します。