カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和7年8月1日制定
令和8年10月1日改正

株式会社ジェイエイサービスおきたま（以下「当社」といいます。）は、利用者、取引先、その他当社事業に関係する者（以下「顧客等」といいます。）と役職員の人権を共に尊重し、顧客等からの信頼や期待に応えていくため、万が一、顧客等から社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

当社は、正当なご意見・ご要望については真摯に対応いたします。一方、カスタマーハラスメントに該当する要求や言動に対しては、役職員の安全および安心して業務を行える環境を守るため、必要かつ適切な対応を行います。

顧客等による行為について、当社がカスタマーハラスメントにあたると判断した場合には、対応を中止し、必要に応じて当社との取引・サービスの提供等をお断りまたは中止させていただくことがあります。なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じます。

１ カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの要求・言動のうち、役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容させる範囲を超えたものにより、役職員の就業環境が害されるもの。

２ 対象となる行為

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。

- 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等）
- 威圧的な言動（電話対応における恫喝・大声で怒鳴る行為等）
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 長時間にわたる拘束的な言動・行為（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 役職員個人への攻撃、要求、脅迫、プライバシーの侵害
- 不当な金品の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷等
- その他社会通念上不相当な言動

以　上