

カスタマーハラスメント対策基本方針

はじめに

株式会社 鳥取西部ジェイエイサービス（以下、「当社」といいます。）は、利用者の皆様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より質の高いサービスの提供を心がけます。

一方で、利用者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、当社従業員（以下、「社員」といいます。）の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の社員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当社は、社員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、利用者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした態度で対応します。

対象となる行為

- ・身体的、精神的な攻撃【暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言】
- ・威圧的、差別的、性的な言動
- ・継続的な言動【繰り返し、執拗】
- ・拘束的な言動【不退去、居座り、監禁】
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・要求内容に照らして不相当な商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪（土下座を含む）の要求

カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携するとともに、お取引をお断りする場合があります。

利用者の皆様へのお願い

利用者の皆様におかれましては、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続き利用者の皆様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

令和6年12月

株式会社 鳥取西部ジェイエイサービス