

カスタマーハラスメントへの対応方針

ジョーシングループ（以下、当社グループ）では、経営理念「人と社会の未来を笑顔でつなぐ」のもと、従業員一人ひとりが「ジョーシングループ行動宣言」に基づき、お客さまの立場に立った「まごころサービス」の提供を心掛けています。しかしながら、一部のお客さまから従業員の人格を否定する言動や不当な要求を受けるケースがあります。このような行為が続くと、担当の従業員に過度な時間的・精神的負担がかかり、業務の円滑な遂行が妨げられるだけでなく、他のお客さまへのサービス品質の低下を招く恐れがあります。

当社グループは、従業員の人格を尊重し、従業員が安心して働ける職場環境を整えることを重要な責務と考えています。また、お客さまにも適切な行動をお願いすることで、双方が気持ちよくコミュニケーションを取れる環境を維持し、より充実した「まごころサービス」を提供できるよう努めてまいります。そのために、万一、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合には、本方針「カスタマーハラスメントへの対応方針」に基づいて適切に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。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいて、お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害される行為を指します。

なお、以下にカスタマーハラスメントに該当する行為を列挙いたしますが、これらの行為に限られるものではなく、従業員が人格や尊厳を侵害する言動により、身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなり能力の発揮に重大な悪影響が生じる行為等を含みます。

＜カスタマーハラスメント行為＞

- ①暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ②脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
- ③土下座の要求や、屈辱的な謝罪を要求する行為
- ④威圧的な言動や、継続的で執拗な言動
- ⑤長時間にわたる不当な居座り行為
- ⑥差別的な言動
- ⑦性的な嫌がらせ（セクシャルハラスメント行為、ストーカー行為等）
- ⑧従業員個人に対する要求や攻撃
- ⑨従業員を誹謗中傷する投稿、無断撮影、SNS等による拡散する行為
- ⑩その他、従業員保護の観点から悪質性が高いと当社が判断する行為

2. 従業員に対する取り組み

当社グループの従業員に対して、以下の取り組みを実施します。

- ①カスタマーハラスメントに関する対応マニュアル等の策定及び周知
- ②カスタマーハラスメントの対応に関する教育及び研修
- ③カスタマーハラスメントが発生した場合、上長に報告することを義務付け
- ④カスタマーハラスメントの対応を行った従業員に対する配慮

3. ステークホルダーに対する取り組み

当社グループの事業所に、カスタマーハラスメントの防止対策を推進するポスター等を掲示し、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまに安心と安全を笑顔でご提供できる風土づくりに努めてまいります。

4. 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該当する行為に対しては、従業員の安全確保やアフターケア等の人権尊重を優先し、組織として厳正に対応します。
- ・必要に応じて、対応の打ち切り、お取引の停止、当社敷地内への立ち入りをお断りする場合があります。
- ・悪質なカスタマーハラスメント行為があったと当社が判断した場合は、当社顧問弁護士や警察等と連携し、法的措置や刑事手続き等の措置をとらせていただく場合があります。