

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「地域貢献・事業改革・健全経営」という会社経営理念のもと、社員及び利用者に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けております。

一方で、当社のサービスを利用される利用者からの、社員に対する悪質な言動、暴行、不当な要求などといったカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為は、社員の尊厳を傷つけるものであり、職場環境の悪化を招く、深刻な問題です。

当社は、利用者からのご意見・ご要望に対して、これからも誠意をもって対応してまいります。しかしながら、利用者から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動が認められた場合には、社員一人ひとりを守るため、基本方針を以下のとおり策定し、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

利用者からの要求・言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても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り、それによって社員の就業環境が害されるもの

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。

- ・要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係ないにもかかわらず補償を要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的・差別的・性的な言動、継続的（繰り返される）、または執拗（しつこい）な言動
- ・土下座の要求、社員個人への攻撃・要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当とされる商品交換・金銭補償・謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合には、当該利用者への商品・サービスの提供をお断りさせていただきます。さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合には、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対応します。

利用者へのお願い

これからも引き続き、利用者への当社サービスを、社員が安心して提供できるよう、万が一利用者から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させていただきますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

令和7年6月
ジェイエイ・アップル株式会社
代表取締役 佐々木 真