株式会社じゃぱん商会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社じゃぱん商会（以下「当社」といいます。）は、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。
一方で、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるような社会通念に照らして著しく不当である行為には、従業員の安全および健全な就業環境を守るため、組織として毅然とした態度で対応いたします。そのために当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

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「お客様から当社の業務に従事するすべての者（派遣社員および業務委託先の従業員を含むものであり、以下「従業員等」といいます。）に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員等の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではございません。

・暴力行為

・暴言、侮辱、誹謗中傷

・威嚇、脅迫

・従業員等の人格の否定、差別的な発言

・土下座の要求

・長時間の拘束

・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

・合理性を欠く不当・過剰な要求

・会社や従業員等の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為

・従業員等へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為、など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応

1) 社外への対応

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合がございます。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等の外部専門機関と連携の上、毅然と対応します。

2) 社内への対応

・当社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員が一人で

問題を抱え込むことのない体制を整備します。

・被害を受けた従業員の心身の安全およびメンタルヘルスケアを最優先とし、必要に応じて、産業医や外部の専門家と連携し、回復に向けた支援を行います。

制定日：令和8年6月18日

株式会社じゃぱん商会

代表取締役　土井　敏裕