

1. はじめに

当社は、お客様等の声を大切にし、サービスの改善に努めております。

一方で、お客様等による暴言、脅迫、暴力、不当な要求など、当社の従業員の尊厳や就業環境を害する行為に対しましては、組織として毅然と対応します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様等（当社のお客様のほか、そのご家族、当社にお問い合わせをされた方などを含みます。）の言動のうち、その状況に照らして社会通念上許容される範囲を超え、当社の従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

当社の事業所のほか、従業員の訪問先、従業員との間の電話・電子メール・SNS など、カスタマーハラスメントが行われうる場所又は手段は問いません。

次のような行為がカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 暴力、威嚇、脅迫
- 暴言、侮辱、誹謗中傷、差別的な言動
- 土下座の要求、長時間の拘束、居座り、つきまとい
- 不当または過剰な要求、正当な理由のない金銭・補償の要求
- 従業員への性的な言動
- SNS 等への従業員の権利侵害に当たり得る投稿や、それを暗に示して行う不当な要求
- その他、従業員の安全、人格、尊厳または就業環境を害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員が安心して働けるよう、次の取組を行います。

- 従業員の安全を最優先し、一人に対応させず、必要に応じて上司への引継ぎ、担当変更、対応中止、立ち入り制限、サービス提供のお断りなど、必要な措置を講じます。
- カスタマーハラスメントに関する従業員の相談窓口を設け、従業員から相談があった場合は、事実を速やかに確認し、適切な対応をとります。
- 悪質な事案に対しては、警察への通報を行い、弁護士等と連携します。
- 発生したカスタマーハラスメントの事案を検証し、以後の対応手順の見直しと再発防止に取り組みます。
- カスタマーハラスメントについて従業員への周知と研修を行います。

お客様と従業員が互いに尊重し、安心できる環境づくりのため、ご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月

J A S P A S 株式会社
代表取締役 岡田一弥