

株式会社 J A 秋田なまはげライフサービス

カスタマーハラスメント対応基本方針

株式会社 J A 秋田なまはげライフサービス（以下「当社」といいます。）は、お客様（J A 組合員、利用者、取引先その他当社サービスをご利用いただく皆様）と当社役職員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めます。

お客様による行為について、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お取引を中止させていただくことがあります。なお、悪質な行為については、警察・関係団体その他関係機関に相談のうえ、必要な措置を講じます。

1) カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるものをいいます。

2) 対象となる行為

- ・身体的（暴行・傷害等）及び精神的（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱等）な攻撃
- ・威圧的（電話対応における恐喝・大声で怒鳴る行為等）及び継続的・執拗な言動
- ・長時間にわたる拘束行為（不退去・居座り・監禁）
- ・差別的あるいは性的言動（性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）
- ・職員個人に対する攻撃、要求、脅迫その他不当な言動および不当な金品の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷等
- ・その他、社会通念上不相当な言動

令和 8 年 10 月 1 日制定