

JALUX グループのカスタマーハラスメントに対する方針

JALUX グループは、企業理念である「幸せづくりのパートナー～人に社会に環境に、もっと豊かな輝きを～」を追求し、「世界中のパートナーとともに、『JALUX-VALUE』を創造するビジネスリーダー」という長期ビジョンを達成するために、社員一人ひとりとその家族が心身ともに健康であり続けることが重要と考え、「JALUX グループのカスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

はじめに

JALUX グループは、「安全」「安心」をお客さまに提供し、高品質で独自性のある事業・商品・サービスを創造し、社会に貢献することを目指しています。

一方で、当社グループの商品・サービスをご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、商品・サービスの提供を担う当社グループで働く社員の尊厳を傷つけ、安全で安心して働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

JALUX グループは、お客さまからの正当なご意見・要望に対して、これからも迅速かつ誠実に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で臨み、当社グループで働く社員一人ひとりを守ることも不可欠と考えています。社員一人ひとりが心身ともに健康で働くことができる環境を創出することは、企業価値を高めるばかりでなく、「安全」「安心」をお客さまに提供し、高品質で独自性のある事業・商品・サービスを創造し、社会に貢献するための重要な礎となります。

JALUX グループとして、すべての社員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる職場環境を確保するために、カスタマーハラスメントに対して取り組んでまいります。

■カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、お客さまからのクレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、(A) お客さまの要求の内容が妥当性はあるか、(B) 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かどうか、総合的に勘案して判断いたします。

(A) お客さまのクレーム・言動の要求の内容が妥当性を欠く場合は以下とします。

- ① 会社の提供する商品・サービスに欠陥が認められない場合
- ② お客さまの要求内容が、会社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ③ その他上記①から②に類する行為

(B) クレーム・言動の要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当なものとして判断されるものは以下とし、お客さまが以下のような行為を行うおそれがあると判断される場合も含まれます。なお、(A)の顧客等の要求の内容に妥当性があつたとしても、(B)に記載の行為が行われた場合は、カスタマーハラスメントに該当すると判断します。

- ① 身体的な攻撃（暴力、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間（概ね 30 分）の対応要求）
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 当社グループで働く社員個人への攻撃、要求
- ⑩ 当社グループで働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ⑪ その他上記①から⑩に類する行為、法令等で禁止されている行為

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

JALUX グループは、社員一人ひとりを守るため、悪質性の高いカスタマーハラスメントに対しては、警察・弁護士等の専門家に依頼する等の対応に切り替え、厳正に対処します。また、お客さまへの対応を打ち切り、以降の取引及び来店を拒否する場合がございます。

■JALUX グループにおける取り組み

- ① JALUX グループの基本方針・基本姿勢の明確化、社員への周知・啓発
- ② 社員のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- ④ 事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑤ 社内対応ルール of 社員への教育・研修
- ⑥ 社員への配慮の措置
- ⑦ 再発防止のための取組
- ⑧ ①～⑦までの措置と合わせて講ずべき措置（不利益取扱いの禁止）