

カスタマーハラスメント基本方針

令和7年9月19日制定

1. はじめに

株式会社JAセレモニーさがは（以下「当社」という）、経営理念のもと、全役員・社員が顧客等からの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がけて取り組んでいます。

一方で、顧客等の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当社員の人格の否定及び暴力等、役員・社員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く由々しき問題です。

わたしたちは、役員・社員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、顧客等に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が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、役員・社員の就業環境が害されるものです。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

- (1) 長時間にわたり、顧客等が役員・社員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。
- (2) 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
- (3) 大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- (4) 殴る、蹴る、たたく、物をなげつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- (5) 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほめかす、異常に接近する等といった役員・社員を怖がらせるような行為をとる。
または、当社のブランドイメージを下げるような脅しをかける発言をする。
- (6) 正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- (7) クレームの詳細がわからない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店等に呼びつける。
- (8) インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

(9) 役員・社員の体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

4. カスタマーハラスメントに対する対応

(1) 内部対応

- ① 役員・社員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育・研修を実施します。
- ② カスタマーハラスメントに関する相談対応者及び相談窓口を設置します。
- ③ より適切な対応のため、警察や弁護士等の外部専門家と連携します。

(2) 外部対応

- ① カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ② 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、残念ながらお取引をお断り又は中止する場合があります。

5. 顧客等の皆さまへのお願い

顧客等の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。当社は、今後も引き続き、顧客等の皆さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

以 上