

# カスタマー・ハラスメントに関する基本方針

## はじめに

株式会社ジェイシーエス（以下『当社』といいます）は、より多くのお客様と向き合い最も価値のあるオフィス空間の問題解決に向けてサービスを提供し続けます。当社は今後もお客様からの貴重なご意見ご要望など真摯に向き合い、お客様が満足する価値のあるサービスの提供に尽力していきます。『お客様満足度』と『社員の安全、安心』両立を目指し基本方針を策定いたしました。

## カスタマー・ハラスメントの定義

当社は、お客様から従業員に対して、正当な理由がない過度な要求をする不当な行為、暴行、脅迫などの行為によって著しい迷惑行為をカスタマー・ハラスメントと定義いたします。

## カスタマー・ハラスメントとなる行為

以下に掲げる行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

社会通念に照らして著しく不相当である行為

- 精神的、身体的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格を否定する発言）
- 威圧的な言動（威嚇行為）
- 過度な謝罪要求（土下座を要求するなど）
- 継続的な言動または執拗な言動（繰り返しまたは執拗な電話連絡を含む）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、同様の要求やクレームを繰り返すことによる長時間の拘束行為）
- 電話での長時間拘束、執拗な問い合わせ
- 差別的な言動
- 従業員個人に対する攻撃、要求（処罰の要求、プライベートの情報を探る行為を含む、セクハラ、ストーカー行為）
- 過剰なサービスの提供の要求（保証の範囲を超えた無償修理の要求や、合理的理由のない金銭補償の要求を含む）
- SNSやインターネットでの誹謗中傷

## 【カスタマー・ハラスメントへの今後の取り組み】

上記のようなカスタマー・ハラスメントに該当する行為が見られた場合、当社は、個人ではなく組織的に対応し、該当するお客様へのサービス・商品の提供、サポート対応などを打ち切り、以降お断りする場合がございます。

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ていく一方で、悪質な言動および犯罪行為につきましては、警察や弁護士など外部機関と連携し、厳正に対処いたします。

株式会社ジェイシーエス  
代表取締役 平井雅也