

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社JPMCおよびJPMCグループの各社は、お客様に対して真摯に対応し、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ます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中に、従業員を人格を否定するような言動、暴力、ハラスメント等で従業員の尊厳を傷つけるものがあった場合、職場環境の悪化を招き、かつ人権に関わるものであり重大な問題と捉えます。

わたしたちは、従業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、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、法務部門および警察や弁護士を通して組織的に対応します。

社員一人一人の働きやすい環境を整えることが、よりよいサービス提供につながると考え「JPMCカスタマーハラスメント基本方針」を作成することとしました。

● カスタマーハラスメントの定義

ステークホルダーからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、JPMCグループの社員の就業環境が害されるもの。

● 該当する行為

以下の記載はJPMCグループがハラスメントと考える例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
2. 継続的な言動、執拗な言動
3. 土下座の要求
4. 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、繰り返し同じ説明をさせる、要求する）
5. 差別的な言動、性的な言動
6. 脅迫・威嚇や反社会的勢力との関わりをほのめかす言動
7. 当社および社員の個人情報等のSNS/インターネット等への誹謗中傷（写真、音声、映像の公開）
8. 正当な理由のない金銭補償の要求や謝罪の要求

● カスタマーハラスメントへの対応

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や不当な要求に対してはお客様対応をお断りさせていただきます。暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士と連携し適切に対処します。