カスタマーハラスメント対応ポリシー

日本コンサルタンツ株式会社

１　基本方針

当社は、お客さま、その他当社の事業に関係する方（以下「お客さま等」といいます。）から寄せられるご意見、ご要望およびご指摘に真摯に耳を傾け、より良いサービスと業務品質の向上に努めています。

一方で、役員および従業員等の人格や尊厳を傷つけ、安全または就業環境を害する言動は、決して許されるものではなく、お客さま等に提供するサービスの質の低下にもつながりかねません。

当社は、役員および従業員等の安全と尊厳を守ることを重要な責務と位置付け、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

また、役員および従業員等が、お客さま等に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことを認めません。

２　カスタマーハラスメントの考え方

当社は、お客さま等からの言動のうち、要求内容の妥当性や業務の性質その他の事情に照らして、その手段または様態が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、役員または従業員等の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと考えます。

お客さま等からのご意見、ご要望またはご苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。当社は、言動の内容、手段、頻度、継続性および経緯等を踏まえ、個別の事情に応じて総合的に判断します。

３　対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例は、次のとおりです。なお、これらは例示であり、該当する行為はこれらに限られません。

- 暴行、傷害、脅迫、威圧、暴言、侮辱、名誉を傷つける言動
- 大声、怒鳴り声、机をたたく行為その他相手を威圧する言動
- 同じ内容の繰り返し、長時間の拘束、頻繁な連絡その他継続的または執拗な言動
- 不合理または過剰な金銭、サービス、謝罪、処分その他の要求
- 土下座その他の義務のない行為の強要
- 不退去、居座り、監禁その他の拘束的な行為
- 差別的な言動、性的な言動その他人格や尊厳を傷つける言動

・　役員または従業員等個人に対する攻撃、つきまとい、待ち伏せその他の行為
・　役員または従業員等の氏名、連絡先、住所その他の個人情報の開示要求または無断公開
・　SNS その他インターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の投稿、写真・音声・映像等の無断公開
・　法令または社会規範に反する行為を求めること

４　カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、役員および従業員等の安全を最優先とし、必要に応じて対応の中止、担当者の交代、連絡手段の限定、施設への立入りのお断りその他必要な措置を講じることがあります。

また、悪質な行為または犯罪に該当するおそれのある行為については、警察、弁護士その他の関係機関に相談し、法的措置を含めて厳正に対処します。

併せて役員および従業員等によるカスタマーハラスメントの防止に努めるとともに、これに該当する行為が認められた場合には、当社として厳正に対処します。

５　当社における取組み

・　基本方針等の明確化ならびに役員および従業員等への周知・啓発
・　カスタマーハラスメントへの対応方法および手順の整備
・　役員および従業員等に対する教育・研修の実施
・　相談・報告体制の整備ならびに相談者のプライバシーの保護
・　被害を受けた役員および従業員等の安全確保ならびに心身への配慮
・　事案の検証と再発防止に向けた取組み

６　相談窓口

本ポリシーおよびカスタマーハラスメントに関するご相談・ご連絡は、以下の窓口までお寄せください。

〒100-0005　東京都千代田区丸の内三丁目４番１号　新国際ビル９階
日本コンサルタンツ株式会社
コンプライアンス相談窓口　e-mail:compliance@jictransport.co.jp