カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望を、サービスをより良くするための大切な機会と考え、一つひとつ真摯に受け止めてまいります。

その上で、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」（以下「条例」といいます。）の趣旨を踏まえ、従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客様へのより良いサービスにもつながると考え、本方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、条例第 2 条に基づき、お客様・お取引先様等から当社の役員・従業員（当社の業務に従事する方を含みます。以下「従業員」といいます。）に対して、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（暴行、脅迫その他の違法な行為、又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為）であって、就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントといたします。

3. 社内での取組

・対応マニュアルを整備し、相談窓口を設けております。
・従業員が安心して業務に取り組めるよう、ケアと再発防止に努めてまいります。

4. お客様・お取引先様へのお願い

・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、誠に恐縮ながら、対応やサービスのご提供をお断りさせていただくことがございます。
・悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の専門家に相談のうえ、対応させていただきます。
・適切な対応のため、お客様とのやり取りを記録させていただくことがございます。

お客様と当社の従業員が互いに尊重し合える関係を築いていけるよう、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和 8 年 11 月 2 日

jinius 株式会社

代表取締役　重松知憲