



## カスタマーハラスメントに対する方針

皆さまのご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

JU東京は、働く従業員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え「JU東京カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

大声・暴言・威嚇

暴力・器物破損



過剰・不当な要求

プライバシーの侵害

JU東京は、安全で質の高いサービスを提供し、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地球環境・人権に配慮した事業活動に取り組むことですべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、JU東京のサービスをご利用される方の一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担うJU東京で働く従業員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

JU東京は、皆さまからのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、JU東京で働く従業員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「JU東京カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

クレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、JU東京で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの

## 【カスタマーハラスメントとなる行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 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
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動、性的な言動
- JU東京で働く従業員個人への攻撃や要求
- JU東京で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

### ■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

JU東京は、働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、該当者への対応をいたしません。また、悪質な行為であると判断した場合には、警察・弁護士等に連絡の上、厳正に対処します。

### ■JU東京における取り組み

- 本方針による組織姿勢の明確化、JU東京で働く従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- JU東京で働く従業員への教育・研修の実施
- JU東京で働く従業員のための相談・報告体制の整備

2025年1月

東京都中古自動車販売協会

指導環境委員長 高橋 純