



カスタマー・ハラスメント団体基本方針

会員企業の皆様が安心して業務に取り組める環境を確保するために

JU東京は、近年、中古車販売の現場において、過度な要求や威迫的な言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という)」に該当する行為が増加傾向にある状況を踏まえ、会員企業の皆様が安心して業務に取り組める環境を確保することを目的として、「カスタマーハラスメント団体基本方針」を策定します。

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(東京都中古自動車販売商工組合)

カスタマーハラスメント団体基本方針

JU東京は、会員企業が健全な事業活動を継続し、質の高いサービスを提供し続けるためには、従業員一人ひとりの尊厳と安全が守られることが不可欠であると考えています。

【カスタマーハラスメントの定義】

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等からの言動のうち、要求内容の妥当性や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、会員企業の従業員の就業環境を害する行為をいいます。

【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。

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)
5. 差別的な言動、性的な言動
6. 従業員個人への攻撃や要求
7. 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)
8. 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
9. 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

■JU東京および会員企業の対応姿勢

JU東京および会員企業は、顧客からの正当な意見・要望については、真摯かつ誠実に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の安全と尊厳を守るため、個人に対応を委ねることなく、組織として毅然とした対応を行います。

必要に応じて、外部の専門家（JU 東京顧問弁護士、警察等）と連携し、適切な措置を講じます。

■従業員の保護と支援

JU東京は、会員企業に対し、カスタマーハラスメントへの対応体制の整備、対応マニュアルの策定、研修の実施等を通じて、従業員が安心して業務に従事できる環境づくりを支援します。

また、カスタマーハラスメントを理由として、従業員が不利益な取り扱いを受けることがないように、組織的な対応と配慮を促進します。

■お客様・お取引先の皆様へのお願い

JU東京および会員企業は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

その一方で、従業員の人権と安全を守るため、本方針にご理解を賜り、社会通念を超える言動についてはお控えいただきますよう、お願い申し上げます。

■附則

本方針は、社会情勢や法令の改正等を踏まえ、必要に応じて見直しを行うものとします。

制定日：2025 年 10 月 1 日

（JU東京）東京都中古自動車販売商工組合

指導環境委員長 高橋 純