

ジェイテクトグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

ジェイテクトグループは、お客様・取引先をはじめとするすべての関係者の皆様（以下、「お客様等」といいます。）からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い製品・サービスの提供に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えたお客様等の要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なうものであり、看過することはできません。ジェイテクトグループは、従業員の安全と健康を守るため、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。

◆カスタマーハラスメントの定義

ジェイテクトグループでは、お客様等の要求や言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えるものであり、従業員の人格や尊厳を傷つけ、または安全で働きやすい就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

◆具体的な行為

- ①暴言、暴力
- ②脅迫、威嚇、威圧行為
- ③ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ④侮辱、中傷、人格を否定する行為
- ⑤社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ⑥合理的な理由のない謝罪要求
- ⑦同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ⑧SNS やインターネット上での誹謗中傷

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

◆ジェイテクトグループの対応

カスタマーハラスメントが確認された場合は、従業員の安全確保および就業環境の保護を最優先に対応します。状況に応じて、お取引や対応をお断りする場合があります。

また、悪質な事案については、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、適切かつ毅然と対応します。