

## ジュピターショップチャンネル カスタマーハラスメントに対する方針

### ■はじめに

ジュピターショップチャンネル株式会社（以下弊社）は、エンターテインメントとしてのショッピングを通じ、お客様に「心おどる、瞬間を。」お届けすることを経営理念に掲げております。

今後もこの理念に則り、お客様により良い商品、番組、サービスを提供するために、お客様、お取引先様、従業員の人権が相互に尊重され、信頼に基づく関係を構築することが重要であると捉え、『カスタマーハラスメントに対する方針』を策定いたしました。

### ■基本方針

お客様からのご意見、ご指摘への対応は、弊社の優先課題と認識し、誠実かつ迅速な対応を心がけます。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する言動があったと判断した場合は、毅然とした対応をいたします。

### ■カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、「当該クレーム・言動の要求内容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って、当該手段・態様により従業員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定義いたします。

#### <カスタマーハラスメントとなる行為例>

- ・暴言、暴力行為、脅迫、威嚇行為
- ・侮辱や人格を否定するような差別的な発言や誹謗中傷
- ・話の揚げ足を取って責め立てる行為
- ・同じ要望や問い合わせの過剰な繰り返し、電話や対面での長時間の拘束
- ・性的な発言、セクハラ行為
- ・合理的理由のない謝罪などの要求
- ・許可のないオフィスへの来訪や来訪のほのめかし
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為やほのめかし
- ・不合理な要求
- 従業員への処罰要求
- 規約範囲を超えた不当な金銭補償、返金、交換、返品要求
- 一方的なキャンセル要求の繰り返し

上記の定義、行為例は、厚生労働省による『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』を参考に策定しています。

行為例は例示であり、これらに限るものではありません。

#### ■カスタマーハラスメントへの対応

弊社がカスタマーハラスメントに該当する言動があったと判断した場合、商品やサービスの提供、お客様対応などをお断りさせていただくことがございます。また、弊社が悪質な行為と判断した場合、警察・弁護士などと連携し、法的措置なども含め厳正に対応いたします。