一般社団法人日本ジュエリー協会

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

＜基本的な考え方＞

一般社団法人日本ジュエリー協会では、当協会が制定した「ジュエリー産業倫理綱領」（※）に基づき、業界の健全な発展と適正な取引環境の維持に取り組んでまいりました。会員企業、業界関係者、消費者からお寄せいただくご意見やご要望は、当協会にとって大変貴重なものと考えております。

一方、当協会および協会の会員企業では、一部のお客様の要求や言動において、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つける行為も見受けられます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な取引環境にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題と捉えています。

業界団体として、会員企業の従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが業界全体としての取引環境の向上、ひいては、お客様へのより良いサービスの提供につながると考え、一般社団法人日本ジュエリー協会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

（※）ジュエリー産業倫理綱領
https://jja.ne.jp/aboutjja/outline/
ジュエリー産業倫理綱領

＜カスタマーハラスメントの定義＞

2022 年 2 月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「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適切なものであって、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に該当し得る行為の例＞

以下記載の行為はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 企業や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 許可のない従業員や商品等の撮影行為

- 従業員へのセクシャル・ハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為
- その他
  社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
  合理性を欠く不当・過剰な要求　など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

＜会員企業へ求められるカスタマーハラスメントへの対応＞

- 従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、従業員の安全と人権を最優先とし、必要な安全確保と心身のケアを適切に行うこと。
- 従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるようカスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行うこと。
- カスタマーハラスメント発生時には、迅速かつ適切な判断・対応ができるよう、企業内規定を整備し、相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携など体制を整備すること。
- クレーム対応においては、経営及び業務改善、商品・サービス向上の機会ととらえ、誠意をもって、合理的かつ理性的な対応をすること。
- カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、企業全体の問題ととらえ、組織的に対応し、場合によっては、対応の打ち切り、以降のサービスの提供を断るなどの対応を行うこと。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応すること。

制定　2026年 10 月 20 日