

2025 年 7 月 1 日
ジャパンベストレスキューシステム株式会社

会員制 生活トラブル解決の J B R 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

従業員やパートナーが安心して働ける環境整備と、お客様に安心してご利用いただけるサービスを目指して

総合生活トラブル解決サービスを展開するジャパンベストレスキューシステム株式会社(本社：名古屋市中区、以下 当社)は、従業員やパートナーが安心して業務を遂行できる環境を確保するとともに、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

■ J B Rのカスタマーハラスメントに対する基本方針

弊社は、困った人を助けるという経営理念の基づき、お客様からいただくご意見に日々真摯に向き合い、信頼と期待に応えるために尽力しております。一方で、当社及び当社と業務委託契約をしているパートナー※のサービスをご利用いただく中で、一部のお客様による悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している現状があります。

これらを受け、従業員やパートナーが安全かつ安心して活動できる環境をつくることが重要であるという考えのもとに、これらの行為から従業員とパートナーを守り、今後も質の高いサービスを継続的に提供していくため J B Rの「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

※パートナー：当社と業務委託契約を締結しているパートナー企業または個人

■ カスタマーハラスメント(カスハラ)の定義

当社は、カスタマーハラスメントの定義を、生活トラブルを解決するサービスインフラ部では、「従業員・パートナーに対して行われる著しい迷惑行為であって就業環境を害するもの」と定義し、お客様からのお困りごとをお電話等で伺うコールセンターでは、以下をカスタマーハラスメントと定義しています。

- ・ 暴言、脅迫、侮辱
- ・ 威圧的な言動
- ・ 過度な要求
- ・ プライバシーの侵害
- ・ 差別的な言動
- ・ その他、社会通念上不適切な言動

当社は、サービス提供に係る一人ひとりの人権を尊重し、誰もが安全で安心な環境で働ける環境を常に維持することに努めてまいります。

■ 会社概要

会社名： ジャパンベストレスキューシステム株式会社

代表者： 代表取締役社長 若月光博

所在地： 名古屋市中区錦 1-10-20 アーバンネット伏見ビル 5F

設立： 1997 年 2 月

URL： <https://www.jbr.co.jp/>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

ジャパンベストレスキューシステム株式会社

担当： サービス運営本部 浦山

T E L： 052-212-9905

E-Mail： operations_partner_dept@jbr.co.jp