ファルテックグループカスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

ファルテックグループ人権方針に基づき当社は、お客様のご要望に誠実にお応えし、お客様と社会に貢献することを目指しています。そのために、お客様からいただくご意見・ご要望・お申し出に真摯に向き合い、適切に対応するよう努めます。

一方で、お客様からの要求や言動が社会通念上相当な範囲を超えた、人格や尊厳を傷つける言動や暴力、セクシュアルハラスメントなどが行われることにより、従業員など（正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員を含みます。以下「従業員など」といいます。）の尊厳や心身の健康を害する場合は、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

当社は、組織として適切に対応し、従業員などが心身ともに健康で安心して働ける職場環境を守ります。また、本方針に基づき、従業員などが、人権を尊重し、人権侵害を行わないよう最大限に配慮し、カスタマーハラスメントの加害者とならないための教育・啓発に取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様、その他当社の行う事業に関係を有する者（以下「顧客など」といいます。）から従業員などに対して行われる行為の中で、内容または態様が社会通念上相当な範囲を超えたもので、これにより従業員などの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。具体的には、顧客などによる以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

・暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
・脅迫、威嚇、暴力、器物損壊
・長時間の居座り、電話の継続、執拗な面談の要求
・不当な値引き、過剰な補償、謝罪の強要
・土下座、個人情報の開示、私的連絡先の要求
・SNS や口コミなどを用いた執拗な攻撃や拡散の示唆
・性的言動、つきまとい、身体接触
・その他、従業員などの就業環境を害する行為

3. ファルテックグループの顧客などへの対応方針

当社は、顧客などからの要望に対し、以下の方針で対応します。

・顧客などに対し、冷静かつ丁寧に応対します。
・顧客などからの申し出について事実確認を行い、必要な範囲で説明を行います。
・顧客などからの要求内容が不当または危険と判断される場合は、対応を打切ることがあります。
・顧客などからの申し出および対応内容を記録し、再発防止に活用します。
・顧客などの行為が悪質または重大である場合は、当該顧客などとの今後の取引・利用を制限することがあります。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、従業員などの安全確保を最優先し、以下の対応を行います。

・従業員などから管理監督者などに直ちに報告し、その場で対応方針を決めます。
・可能な限り従業員などを一人で対応させず、必要に応じて当該従業員などに代わって管理監督者などが対応します。
・顧客などとのやり取りを個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）などを遵守し、録音・録画します。なお、録音・録画に当たっては顧客などの個人情報を適切に取り扱います。
・従業員などから十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりします。
・現場対応が困難な場合においては、本社などへ情報共有を行い、指示を仰ぎます。
・法的な手続が必要な場合には、監査室と連携し、弁護士へ相談します。

5. 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対応

当社は、特に悪質であると判断したカスタマーハラスメントに対し、以下の対応を行います。

・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報することがあります。
・行為者に対して警告文を発出することも行います。
・法令により許容される範囲内において、当該行為者本人または当該行為者が所属する法人、その他の事業体に対して、取引を取りやめることがあります。
・民事保全法（平成元年法律第 91 号）に基づく仮処分命令を申し立てることがあります。

6. カスタマーハラスメントを受けた従業員などへの支援対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員などに対し、以下の支援を行います。

・相談窓口との速やかな連携と解決に向けての対応を行います。
・心理的負担が大きい場合にはカウンセラーや産業医などとの連携を行います。
・必要に応じた配置変更、業務調整を行います。
・相談したことなどを理由とする不利益な取扱いは行いません。

7. 相談・報告体制と対応

従業員などは、カスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに上長または所定の相談窓口へ報告する。相談内容は内部通報規程に基づき対応します。

＜社外窓口＞

相談窓口：　深沢綜合法律事務所 大川隆之 弁護士
電　　話：　０３－３９８３－２２２６
メ ― ル：　ohkawa@fukasawa-partners.gr.jp

8. 教育・周知

当社は、本方針に基づき、カスタマーハラスメント防止に関する研修および周知を実施します。

当社は、カスタマーハラスメント事案が発生した場合、事例の共有や本方針を改めて周知するなど、再発防止に向けた啓発活動を行います。

9. 方針の見直し

本方針は、法令改正、社会情勢、運用状況を踏まえ、適宜見直します。

制　　定：　2026 年 10 月 1 日
主管部門：　株式会社 ファルテック　総務部