

「カスタマーハラスメントに対する行動指針」策定のお知らせ

富士商株式会社

◆はじめに

平素は、当社の事業に対し格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

私たち富士商株式会社は『人と地域のベストパートナー』をスローガンとし、「お客様満足」「パートナー満足」「地域社会との調和」この3つを満たす領域に私たちの存在価値があると考え、私たちを取り巻く様々な環境変化に速やかに対応し、オリジナリティ（独創性）、パーソナリティ（人間性）、スペシャリティ（専門性）あふれる付加価値（満足）を創造し続けることでその存在価値を広げていきたいと日々業務を行っております。

富士商株式会社はこれからもより良いサービスを提供し続けるために「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を定めております。

◆目的

「パートナー満足」には、当社で働く従業員も含まれます。お客様へより良いサービスを提供するためには、ともに働くパートナーである従業員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける環境を提供することが重要だと考えております。当社の「カスタマーハラスメントに対する行動指針」は、富士商株式会社がサービスの品質をさらに高め、「弊社を取り巻くすべての人が、信頼しあい、気持ちよく働ける社会」を実現するために、当社のサービスをご利用いただく皆様にもご協力いただきたい、知っておいていただきたいと思い、本方針を作成いたしました。

◆カスタマーハラスメントに該当する行為について

当社は、「お客様の言動や要求の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当ではなく、社会通念上不相当なもので、当社のすべての従業員の就業環境を害するもの」と定義し、カスタマーハラスメントについて以下のような行為と考えました。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、暴力）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・差別的な言動
- ・威圧的な言動（威嚇・威迫・脅迫）
- ・土下座の要求お客様による暴力・暴言
- ・人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言
- ・お客様による過剰または不合理な要求
- ・サービスとして提供していない内容の要求
- ・契約範囲外の内容の要求
- ・社会通念上受け入れられない要求
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・合理的理由のない謝罪の要求

- ・弊社従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・お客様によるその他ハラスメント行為
- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシュアルハラスメント行為
- ・その他各種のハラスメント行為
- ・お客様によるその他迷惑行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷 等

◆カスタマーハラスメントへの対応

1. 事前の対応

- ・基本方針を策定・公表します。(本指針)
- ・お客様対応・カスタマーハラスメントに関する知識・対処法の教育を全従業員に実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

2. 発生時の対応

- ・カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に評価します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなくお客様に合理的・理性的な話し合いを求め、お客様とのより良い関係性の再構築に努めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

◆お客様に対するお願い

富士商株式会社は、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本指針を遵守いたします。

お客様におかれましては本指針を対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

富士商株式会社
代表取締役 藤田 敏彦