

カスタマーハラスメントに対する基本方針

フィーサ株式会社は、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を大切にし、安全で良質な製品・サービスの提供に努めております。同時に、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境を確保することも、企業として重要な責務であると考えています。

この考え方にに基づき、当社はカスタマーハラスメントに対して、以下のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為

お客様・お取引先等からの要求・言動のうち、その内容や要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

例えば、次のような行為が該当します。

- ・暴行、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定するような言動
- ・威圧的な言動、必要以上に従業員を責め立てる行為
- ・長時間にわたる拘束、同じ内容の要求を繰り返す行為
- ・土下座など、社会通念上相当とは認められない謝罪の要求
- ・従業員個人への不当な要求、つきまとい等の行為
- ・SNS やインターネット上への投稿等を利用した誹謗中傷、威圧的な行為
- ・契約内容や取引上の立場等に照らして、著しく不相当な要求
- ・その他、上記に準ずる行為

2. 当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員個人に対応を任せることなく、会社として組織的に対応します。

行為の内容や程度によっては、対応の中止、今後のお取引方法の見直し等を行う場合があります。

また、悪質な行為については、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対応します。

3. 正当なご意見・ご指摘について

本方針は、お客様・お取引先の皆様からの正当なご意見、ご要望、品質・納期・製品・サービス等に関するお問い合わせやご指摘を制限するものではありません。

当社は、皆様からいただく正当なご意見やご指摘を真摯に受け止め、製品・サービス及び業務の改善に努めてまいります。

4. 当社従業員によるハラスメントの防止

当社は、自社の役員・従業員に対しても、お客様やお取引先の皆様に対するハラスメント行為を行わないよう、必要な周知・教育を行います。

5. 相互に尊重できる関係を目指して

当社は、お客様・お取引先の皆様と従業員が互いの立場を尊重し、良好な信頼関係を築くことが、より良い製品・サービスの提供につながるものと考えています。

皆様におかれましても、本方針についてご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。