

2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対するフジタグループ基本方針

フジタグループは、「心のかようお付き合い」を基本方針として、お客様やお取引先、地域社会の皆様との信頼関係を大切にし、安全・安心・便利でより良い商品・サービスの提供に努めています。

また、2024 年 9 月には「ハラスメント防止・根絶に関する宣言」を公表し、カスタマーハラスメントについても、従業員を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保するため、会社として取り組んでまいりました。

このたび、カスタマーハラスメント対策の義務化を踏まえ、これまでの取り組みをより一層推進するとともに、当社の考え方や対応姿勢をより明確にするため、「カスタマーハラスメントに対するフジタグループ基本方針」として改めて整理し、以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

フジタグループでは、お客様、お取引先その他当グループの事業に関係する方からの言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、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」とします。

なお、お客様等からの正当なご意見、ご要望、苦情等については、カスタマーハラスメントには該当せず、これまでどおり真摯に対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例であり、これらに限るものではありません。

- ・ 暴行、傷害、物を投げつける等の身体的な攻撃
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言等の精神的な攻撃
- ・ 大声、罵声、恫喝、脅迫等の威圧的な言動
- ・ 土下座等、社会通念上相当でない謝罪の要求
- ・ 差別的または性的な言動
- ・ 同一内容の要求や苦情を必要以上に繰り返す行為
- ・ 電話、メール、訪問等を過度に繰り返す行為
- ・ 電話や対面等で従業員を長時間拘束する行為
- ・ 事業所、店舗等から正当な理由なく退去しない行為

- ・従業員の個人情報を聞き出そうとする行為
- ・従業員を無断で撮影、録画等する行為
- ・従業員個人を特定できる情報や、信用・名誉を毀損する内容を SNS 等へ投稿する行為
- ・正当な理由のない金銭、商品、サービス、値引き、補償等の要求
- ・正当な理由のない特別扱いや過剰なサービスの要求
- ・従業員の解雇、異動、処分等を不当に要求する行為
- ・取引に際して、価格、納期、契約条件等について不当な圧力をかける行為
- ・その他、従業員の就業環境を害する、社会通念上相当でない言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内での対応

フジタグループは、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、次の取り組みを行います。

- ・カスタマーハラスメントに関する基本方針および対応方法を従業員へ周知します。
- ・従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、相談・報告できる体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメント発生時には、組織として事実確認を行い、適切に対応します。
- ・必要に応じて、対応者の交代や複数名での対応等を行い、従業員の安全確保を優先します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身の状態に配慮し、必要な支援を行います。
- ・対応方法や事例等について教育・研修を行い、再発防止に取り組みます。

また、フジタグループの従業員自身がお客様やお取引先等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことのないよう、従業員への教育・啓発を行います。

(2) お客様等への対応

フジタグループは、お客様等からいただいたご意見、ご要望、苦情等について、内容を十分に確認したうえで、誠意をもって適切に対応します。

一方、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、従業員を守るため、組織として毅然と対応します。

状況に応じて、対応の中止、退去のお願い、電話・面談等の対応の終了、今後の対応方法の変更等を行う場合があります。

また、特に悪質な行為や、従業員の安全を脅かす行為、犯罪に該当する可能性のある行為等については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

4. お客様・お取引先の皆様へのお願い

フジタグループは、これからも「心のかようお付き合い」を大切にし、お客様やお取引先、地域社会の皆様からいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、商品・サービスの品質向上に努めてまいります。

お客様等と従業員がお互いの立場を尊重し、より良い信頼関係を築くことが、継続的に安全・安心なサービスを提供していくために重要であると考えています。

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本基本方針に基づき対応させていただきます。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。



安全・安心・便利をお届けする

フジタグループ

— FUJITA GROUP —