

株式会社 富士カガクカスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

弊社は「社員が幸福で 200 年先も永続する」を経営理念の下、社員一丸で取り組んでいます。一方で昨今、妥当性を欠く内容の要求や社会通念上不相当な言動により、企業の業務に支障をきたすカスタマーハラスメントが社会問題化しています。当社で働く従業員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築する為、本基本方針を定めます。

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。このため、弊社は、お客様から寄せられるご意見やご要望に対し、丁寧かつ真摯に対応しなければならないと考えています。万が一、一部の方から寄せられるご意見やご要望の中に必要以上に執拗であったり、威圧的であったりするものなどが含まれていた場合、これらによって、職場環境の悪化を招く状況が発生する恐れがあります。 私たちは、従業員の人権を尊重するため、このようなお客様の要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和 8 年度改訂版）を踏まえ、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により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定義いたします。

<カスタマーハラスメントに該当する行為の例>

①要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な攻撃
- ・拘束的な攻撃（不退去、居座り、監禁）
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS/インターネット上での個人情報等の公開、誹謗中傷行為
- ・正当な理由のないかどの商品交換、金銭保証、謝罪の要求
- ・土下座の要求

3・カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上、適切に対処致します。

公表 2026 年 10 月 1 日
株式会社 富士カガク

代表取締役 長野 良三