2026 年 10 月 1 日

株式会社フジタにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社フジタ

当社では、お客さまや社会の満足と信頼を得るため、良質で魅力ある商品やサービスの提供に努めています。お客さまからの意見・要望を真摯に受け止め、常に技術や品質・安全の向上と、新しい価値を創造していくためには、役員・従業員（以下、従業員等という）の人格や人権が尊重され、安心して業務に従事できる環境を維持することが不可欠です。そのため、お客さま等から従業員等に対し、社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合について、適切な対応方針を定め、体制を整備します。

１．基本方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、従業員等の人格や人権、および就業環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

２．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、当社の職場において行われるお客さま等からの言動であって、当社の従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当社の従業員等の就業環境が害されるものをいいます。
以下は例であり、これに限るものではありません。
【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものの例】
- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものの例】
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

３．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関する相談窓口を設置しています。相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力（他社からの協力依頼によるものも含む。）した方に不利益な取扱いは行いません。
- 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントについては、外部機関と連携して対処します。

４．カスタマーハラスメントを防止するための取組

- 従業員等が当社の商品やサービスをよく理解し、お客さま等への対応力の向上を図るための研修や、お客さま等への理解を深めるための必要な取組を行います。
- 当社の従業員等に対し、他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはならない旨の周知・徹底を行います。