

福原グループ カスタマーハラスメント基本方針

○カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

福原グループでは、お客さま等からの様々なご意見・ご要望に対し、丁寧かつ迅速な対応を心がけ、業務改善やサービス向上に真摯に取り組んでいます。

しかしながら、ご意見・ご要望の中には、事実や根拠がない要求や、社会通念上許容される範囲を超えた要求により、対応する従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動、いわゆる『カスタマーハラスメント』に該当するものがあります。

福原グループでは、従業員の心身の健康と就業環境を守り、適正なサービスの提供を維持するため、『カスタマーハラスメント』に対し、組織として毅然と対応します。

○カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求内容、もしくは要求を実現するための手段や態様（やり方や態度）が、社会通念上不相当なものであって、当該要求などにより、従業員の就業環境が害されるもの

■「要求内容が正当とは言えない場合」の例

- ・ 事実または根拠がないこと
- ・ 企業が提供する商品やサービスに瑕疵または過失が認められないにもかかわらず、お客さま等が過剰な補償や対応を求めること

■「要求を実現するための手段または態様が社会通念上不相当なもの」の例

- ・ 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）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 謝罪文書または土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求

○カスタマーハラスメントへの社内対応

カスタマーハラスメントに該当する言動などを確認した場合は、必要に応じて警告、対応中止、退去要求などを行い、組織として毅然と対応します。悪質な場合は、弁護士への相談、警察への通報など法的な対応を行います。

あわせて、①本方針による企業姿勢の明確化とグループ社員への周知徹底 ②カスタマーハラスメントに関する正しい知識・意識づけの実施 ③カスタマーハラスメント発生時の相談・対応体制の整備に、継続して取り組みます。

2026年9月1日

福原グループ代表

福原 有一