

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針策定の目的

当社は、「To be better than before」という基本理念のもと、お客様一人ひとりに寄り添い、安全・安心で心地よいコミュニティ体験を提供することを目指しています。私たちは、お客様の声を真摯に受け止め、サービスの改善と品質の向上に日々取り組んでおります。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、株式会社フォーサークルズにおける「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当社では、カスタマー・ハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマー・ハラスメントへの対応（社内）

- カスタマー・ハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・専門家等の連携など体制を整備します。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家等と連携の上、毅然と対応します。

令和7年7月5日 株式会社フォーサークルズ