

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

富士急行株式会社および富士急グループ各社(以下「当社」といいます)は、お客様やお取引先等からお寄せいただくご意見、ご要望、クレーム等を経営上の重要な情報と捉えており、当社の商品やサービスの質を向上させ、より多くのお客様にご満足いただけるよう、誠実に対応しております。

しかしながら、お客様やお取引先等からのご意見、ご要望、クレーム等が「カスタマーハラスメント」に該当する場合には、従業員の尊厳が傷つけられ、就業環境の悪化により従業員の心身が悪影響を受けるとともに、当社の事業運営が阻害され、他のお客様にご迷惑をおかけする可能性がございます。

そこで当社は、お客様やお取引先等に対し誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員の尊厳と就業環境が害されることを防ぐため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する行動指針を策定いたしました。

### 記

#### 1. カスタマーハラスメントの対象行為

当社は、カスタマーハラスメントを「お客様や取引先等(以下「お客様等」といいます)からのご意見やご要望、クレーム等(以下「要望等」といいます)のうち、内容が妥当性を欠くものや、要望等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、当該手段・態様によって当社従業員(業務委託先を含む、以下「従業員」といいます)の尊厳と就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると想定しておりますが、対象をこれらに限るものではありません。

##### (1) 要望等の内容が妥当性を欠くもの

- ① 当社の提供する商品・サービスに瑕疵、過失が認められないもの
- ② 要望等の内容が、当社の提供する商品・サービスと無関係であるもの

##### (2) 要望等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるもの

- ① 身体的な攻撃、暴力(暴行、傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、侮辱、暴言、威圧的・差別的な言動)
- ③ 過剰な要求(土下座・過剰な謝罪の要求、過剰なサービス・補償の要求)
- ④ 継続的または執拗な要求(同内容、類似内容での複数回の要求、問合せ)
- ⑤ 不合理な時間的・物理的拘束(長時間の対応・通話要求、不退去、訪問の要求)
- ⑥ 従業員に対する解雇等の処罰の要求

##### (3) お客様等によるその他のハラスメント行為

- ① 従業員に対するプライバシー侵害
- ② 従業員へのセクハラ行為(つきまとい、身体への接触、性的な言動)
- ③ 当社または従業員に対する誹謗中傷(SNS投稿、WEB上への公開)
- ④ 当社の管理する建物や備品等の故意による破損、損壊
- ⑤ その他、従業員保護の観点から悪質性が高いと当社が判断する行為

#### 2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員の尊厳や就業環境が害されることを防ぐため、カスタマーハラスメントに該当する要望等について

ては対応をお断りいたします。

また、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、速やかに警察、弁護士等の外部機関へ相談の上、厳正に対処いたします。

### 3. カスタマーハラスメント防止に向けた社内の取り組み

- ・社外、従業員への企業姿勢周知・啓発活動の実施
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- ・カスタマーハラスメントに関する社内報告・相談体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに関する情報保存、情報共有の強化

2024 年 6 月

富士急行株式会社

富士急グループ各社