カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日
株式会社 FINDi
代表取締役社長　稲垣　裕亮

1．基本方針

当社は、お客様、お取引先様、その他関係者の皆様からいただくご意見やご要望を、商品・サービス品質向上のための重要な機会と考え、誠実かつ丁寧に対応いたします。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なう重大な問題であると認識しています。

当社は、従業員の人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、従業員が安心して働ける環境の維持に努めます。

同様に、当社は、協力会社、お取引先様、その他当社に関係するすべての皆様の人格と尊厳を尊重し、カスタマーハラスメント行為を決して行わず、互いの立場を尊重した公正かつ誠実な関係の構築に努めます。

2．カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、取引先、施設利用者その他事業に関係を有する者による言動のうち、以下の３要素を備える言動をカスタマーハラスメントと定義します。

(1)要求内容に妥当性を欠くもの
(2)要求内容に妥当性があっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なもの
(3)その結果として従業員の就業環境が害されるもの

3．カスタマーハラスメントと判断する行為の例

当社は、以下の行為をカスタマーハラスメントと判断し、毅然と対応いたします。なお、以下の行為は例示であり、当社がカスタマーハラスメントと判断する行為は、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的攻撃

- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- 物を投げつけること
- わざとぶつかること
- つばを吐きかけること

(2) 精神的攻撃

- 脅迫
- 中傷
- 名誉毀損
- 侮辱
- 暴言
- 土下座の強要
- 人格否定
- 差別的発言
- SNS 等への誹謗中傷

(3) 威圧的な言動

- 大声で怒鳴る、不必要な大きな音を立てるなどの威圧的行為
- 反社会的な言動を行うこと

(4) 継続的・執拗な言動

- 同様の質問を執拗に繰り返すこと
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

(5) 拘束的な言動

- 長時間の電話や居座り
- 部屋から出さない監禁
- 業務に支障を来す継続的な要求

(6) 性的言動

- 当社従業員への性的な発言
- 当社従業員に対する不必要な身体的接触
- 当社従業員に対して交際や食事への執拗な誘いをかける行為
- 当社従業員への性的な画像や情報の送信

(7) プライバシー侵害等

- 当社従業員に関する個人情報の開示要求
- 当社従業員に対する無断撮影又は盗撮行為
- SNS 等への当社従業員の個人情報の掲載
- 当社従業員へのつきまとい行為

(8) 過剰・不当な要求

- 契約内容を超えるサービスの要求
- 不当な返金又は値引きの要求

- 特別扱いの要求
- 根拠のない損害賠償請求

4．当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全確保を最優先とし、以下の対応を行います。

- 警告書の送付
- 取引及びサービス提供の停止
- 警察への通報
- 弁護士等の専門家への相談
- 民事・刑事上の法的措置

5．従業員保護への取組

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取組を実施します。

(1) 相談窓口の設置

従業員が速やかに相談できる相談窓口を設置します。

(2) 従業員への周知

カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法を周知します。

(3) 記録の保存

必要に応じて通話録音、映像記録、応対記録等を保存し、事実確認および再発防止に活用します。

(4) メンタルヘルス支援

被害を受けた従業員に対し、産業医等による支援体制を整備します。

(5) 不利益取扱いの禁止

相談や申告を行ったことを理由に、不利益な取扱いを行いません。

6．お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、お客様、お取引先様との信頼関係を大切にしています。

いただいたご意見・ご要望には誠実に対応いたしますが、従業員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、過度な要求その他カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき毅然と対応いたします。

すべてのお客様と従業員が互いに尊重し合える環境づくりへ、ご理解とご協力をお願い申し上げます。