



カスタマーハラスメント 基本方針

従業員の安全と尊厳を守り、正当なご意見には誠実に向き合うための企業方針

会社名

株式会社ふく太郎本部

制定日

2026 年 10 月 1 日

施行日

2026 年 10 月 1 日

当社は、カスタマーハラスメントを放置せず、
従業員を一人にせず、組織として対応します。

1. 基本姿勢

株式会社ふく太郎本部（以下「当社」といいます）は、お客様、取引先、施設利用者、問い合わせをされる方その他当社の事業に関係を有する方々（以下「顧客等」といいます）から寄せられるご意見・ご要望を、商品・サービス及び業務運営の改善に役立つ大切なものとして、誠実に受け止めます。

一方で、顧客等の言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものに対しては、組織として毅然と対応し、従業員の安全、人権及び尊厳を守ります。従業員に単独で対応させるようなことは認めません。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、職場において行われる次の三つの要素を全て満たす言動を、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

- 顧客等による言動であること
- 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- その言動により、従業員の就業環境が害されること

正当な苦情・申入れは、カスタマーハラスメントには当たりません。 当社は、言動の目的、経緯、内容、手段・態様、頻度、継続性、当事者の状況等を踏まえ、個別に判断します。電話、電子メール、SNS その他オンライン上の言動も対象となり得ます。

3. 対象となり得る言動の例

以下は例示であり、これらに限られません。個別の事情を総合的に考慮して判断します。

- 暴行、傷害、物を投げる、わざとぶつかる等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- 大声、威圧、反社会的な言動、従業員を怖がらせる言動
- 同じ要求・質問の執拗な反復、揚げ足取り、長時間の拘束、不退去、居座り、監禁
- 契約・サービスの範囲を著しく超える要求、実現不可能な要求、不当な値引き・賠償要求
- 従業員のプライバシーに関する不当な要求、つきまとい、無断撮影・録音
- SNS 等への投稿を示唆した脅し、個人情報又は誹謗中傷の投稿・拡散

4. 当社の取組み

- 本方針並びに具体的な判断基準及び対応手順を定め、周知・教育します。
- 従業員が安心して利用できる相談窓口を設け、担当者を教育します。
- 相談があった場合は、相談者の安全と心身の状態に配慮し、事実関係を迅速かつ正確に確認します。
- 被害を受けた従業員の安全確保、対応者の交代、複数名での対応、業務上の配慮、心身面の支援等を行います。
- 特に悪質な事案には、対応の中止、退去要請、連絡方法の制限、利用・取引の停止、警察への通報、弁護士等への相談その他必要な措置を講じます。
- 相談者、被害者、関係者のプライバシーを保護し、相談・報告・事実確認への協力等を理由とする不利益な取扱いを行いません。
- 発生原因・背景を分析し、商品・サービス、表示、契約、業務体制、接客方法等を含めて再発防止に取り組みます。
- 当社の従業員が取引先等の従業員に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、教育・啓発を行います。

5. 顧客等の皆様へのお願い

当社は、顧客等との良好な関係を大切にし、正当なご意見・ご要望には引き続き誠実に対応します。

互いの立場と尊厳を尊重したコミュニケーションにご理解とご協力をお願いします。

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は、従業員を守るため、対応を中止し、以後の利用・取引をお断りすることがあります。犯罪に該当し得る言動については、警察への通報その他の法的措置を講じることがあります。なお、これらの対応は、関係法令、契約及び事案の内容を踏まえて適切に判断します。

6. 相談窓口

窓口名	株式会社ふく太郎本部
受付方法	電子メール info@fukutarou.co.jp

7. 見直し

当社は、法令・指針、社会情勢、事業内容及び運用状況を踏まえ、本方針を適宜見直します。

株式会社ふく太郎本部

代表取締役 千葉 忍