カスタマーハラスメントに関する基本方針

はじめに

株式会社フォーバル・リアルストレート（以下「当社」という）では、常にお客様の視点を持ち続けること、つまり、何が「お客様の成功」になるのかを考え続け、お客様からのお問合せやご意見に対し、真摯に対応することを重要視しております。

一方、お客様からの要求や言動の中には、悪質な言動、社員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の社員の尊厳を傷つけるようなものが少なからず存在しております。

「社員・家族・顧客・株主・取引先と共に歩み社会価値創出を通してそれぞれに幸せを分配することを目指す」ことは当社の大切な社是であり、その実現のためには、当社で働く社員一人ひとりの安全で働きやすい環境を守ることが不可欠です。

そこで以下のように、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることといたしました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員（雇用形態問わず）の就業環境が害されるもの。

＜例＞ 以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 継続的な言動、執拗な言動（長時間の電話、何度も同じ説明をさせる、複数回にわたる架電・無言電話）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 従業員の個人情報等をインターネット上に公開する等の公開行為
- 許可なく録音、および当社グループで働く従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応方針

当社では、カスタマーハラスメントに該当する行為を確認した場合、お客様への対応をお断りする場合があります。 また、不当な要求は、毅然とした態度でお断りいたします。 さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします。

社員への対応

当社社員がお取引先等に対して、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、カスタマーハラスメントに関する研修実施など啓発を行います。

また、カスタマーハラスメントを受けた社員に対しては、心身両面のケアに努め、再発防止に取り組みます。

以上

2026年9月11日　制定