

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

フマキラー株式会社

### はじめに

私たち、フマキラー株式会社は、「ひとの命を守る。ひとの暮らしを守る。ひとを育む環境を守る。」を経営理念に掲げ、世界中の人々がいつまでも安心して快適に暮らすことのできる社会を実現することを責務としています。この経営理念を実現するため、当社では、すべての従業員が守るべき理念や心構えとして、「株主様」、「製品ご愛用者様」、「販売先様」、「仕入先様」及び「従業員」をそれぞれ大切にするという「5つの大切」を社訓として掲げています。

当社が、お客様の信頼や期待に応え、今後もより高品質の製品を提供していくためには、「株主様」、「製品ご愛用者様」、「販売先様」、「仕入先様」のご意向だけでなく、私たち「従業員」との協力関係も必要となります。

そこで、この度、従業員が、安心して、心身ともに健康で働くことのできる職場環境を構築するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

### 当社の考え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、「お客様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの」と考えています。

### カスタマーハラスメントの対象となる行為

当社がカスタマーハラスメントの対象と考えている行為は、以下のとおりです。

|                 |                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 正当な理由のない過度な要求   | 合理性のない金品の要求<br>合理性のない補償の要求<br>合理性のない製品交換の要求<br>従業員の解雇や懲戒等の人事に関する要求                                                   |
| 合理的な範囲を超える拘束    | 長時間に及ぶ電話・面談<br>製品やサービスと関連性のない内容での電話・面談                                                                               |
| 過剰な繰り返し         | 度重なる電話・メール<br>説明、謝罪や要求を繰り返し求める電話・メール                                                                                 |
| 合理的な範囲を超える言動    | 恫喝、罵声、怒声<br>侮辱、人格を否定したり名誉を棄損する言動                                                                                     |
| 合理的な範囲を超える揚げ足取り | 自らの要求を繰り返し、実現が見込めない場合に言葉尻を捉える行為<br>同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める行為<br>一方的に落ち度を責める行為<br>当初の話からのすり替えたり、揚げ足を取ったり、執拗に責め立てる行為 |
| 脅迫              | 脅迫的な言動や反社会的な言動<br>「物を壊す」、「殺す」といった、危害を加えることの告知                                                                        |

|          |                                       |
|----------|---------------------------------------|
|          | SNS やマスコミへの暴露・投稿の示唆                   |
| 特別扱いの要求  | 優位な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言            |
| SNS への投稿 | 従業員の個人情報や、会社・社印の信用を毀損させる内容の SNS への投稿。 |
| セクハラ     | 特定の従業員への付きまとい<br>従業員に対するわいせつな言動       |
| 立入り      | 許可を得ていない会社建物内への立入り                    |

以上はカスタマーハラスメント対象行為の一例であり、上記に記載のない行為であってもカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

※ 以上の定義および行為例は、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいて策定されています（参照：厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」）。

#### 《社内への対応》

- カスタマーハラスメントの発生に備え、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処法に関する研修を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- より適切な対応を実施するため、弁護士や警察などの外部の専門家と連携します。

#### 《社外への対応》

- より良い関係の構築に努めるとともに、合理的な解決に向けた理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、残念ながら取引をお断りする場合があります。

#### お客様へのお願い

前述のとおり、当社では、「製品ご愛用者様」であるお客様を大切にしており、より良い関係の構築に努めています。

しかしながら、上記「カスタマーハラスメントの対象となる行為」に該当する行為があった場合には、本基本方針に沿って対応をさせていただきますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

以 上