カスタマーハラスメントに対する基本方針

[株式会社フルフィリング]（以下「当社」）は、従業員が心身ともに安全で安心して働くことができる環境を確保することが、より良いサービスの提供につながると考えております。厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の趣旨に賛同し、ここに当社の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定・公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義
当社では、顧客や取引先等からの言動のうち、要求の内容が社会的通念上相当な範囲を超えるもの、またはその実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境を害するおそれのあるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。
（例：暴行、暴言、脅迫、威圧的な態度、執拗な長時間の拘束、合理性のない謝罪や過剰なサービスの要求、SNS 等への不当な投稿など）

2. 対象となる行為への対応姿勢
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は、毅然とした態度で対応し、従業員の保護を最優先といたします。
悪質な行為や、要求の手段・態様が不相当であると判断した場合には、サービスの提供のお断りや施設等からの退去要請、さらには警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含む厳正な対処を行います。

3. 社内体制の取り組み
カスハラ防止に関する方針の社内周知および啓発活動の実施
従業員からの相談窓口の設置と、迅速かつ適切な対応体制の構築
被害を受けた従業員へのメンタルヘルスケアおよび就業環境配慮の徹底

当社は、お客様との間に良好で信頼関係に基づく健全なパートナーシップを築いてまいりたいと考えております。皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

[制定日：2026 年 10 月 1 日]

[株式会社フルフィリング]