

カスタマーハラスメント対応方針

令和7年7月9日

株式会社 Felnis

基本方針

株式会社 Felnis（以下、「当社」という）は、専門的で高品質の安定したサービスを提供し、お客様の要望に応じて社会成長の一助になることを目的とし技術の向上に努めて参ります。

一方で、当社の従業員に対し、身体的、精神的に過度な要求があることも御座います。当社のサービスの品質を維持するうえでも当社の従業員が心身において健康で安心して働くことのできる職場環境をつくることが必要不可欠と考えています。

前に記載した考えのもと、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定することといたしました。

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「顧客や常駐先の関係者等から、社会通念上相当な範囲を超える言動や不当な要求により、当社従業員が精神的・身体的な苦痛を受け、就業環境が著しく害される行為」と定義します。

対象となる行為（該当する行為の一部）

1. 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
2. 継続的な言動、執拗な言動
3. 土下座の要求
4. 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
5. 差別的な言動、性的な言動
6. 深夜や休日など、契約外の時間対応の強制
7. 契約にない業務の強要（私物の運搬、掃除、買い物など）
8. 顧客企業内での孤立を招くような誹謗中傷
9. 不当な契約打ち切りの示唆や脅し

カスタマーハラスメントへの対応

不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。

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お客様対応をお断りさせていただきます。場合によっては、当社法務部門等に相談し、法的対応を視野に適切に対処します。

暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士と連携し適切に対処します。