

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

フジ・アメニティサービス株式会社は、お客様に安心・安全で質の高いサービスを提供し、皆様にご満足いただけるよう、日々サービスの向上に努めております。

一方で、当社従業員の人格を否定する言動や暴力行為など、従業員の尊厳を傷つける不当な要求やハラスメント行為は、健全な職場環境を悪化させるだけでなく、通常業務の遂行に支障をきたし、結果的にお客様へのサービス品質低下を招く重大な問題です。

当社は、従業員の安全と健康を守り、全てのお客様に継続して良質なサービスを提供し続けるため、これからカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

■ カスタマーハラスメントの定義

フジ・アメニティサービス株式会社では、顧客、取引の相手方、入居者及びその家族、施設の近隣住民その他の当社事業に関係を有する者（顧客等）の言動であって、当社従業員が従事する業務の性質に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当社従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義しました。

【該当する行為の例示】※以下の記載は例示であり、これらに限定されません。

〔要求の内容が妥当性・相当性を欠くもの〕

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・ 入居者が設備の故障等の際に、著しく不当な金額で賃料減額を要求する場合
- ・ 貸主が委託した業務を超える内容を、著しく不当な理由や金額で要求する場合
- ・ 貸主が特定賃貸契約物件の借上げ家賃の値上げを著しく不当な理由や金額で要求する場合

〔要求内容に関わらず手段・態様が社会通念上不相当な言動〕

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 過剰な謝罪の要求
- ・ 継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 長時間にわたる対応要求、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様・お取引先の要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて注意喚起を行う、サービスを中止する等の対応を行います。

さらに、悪質と判断した場合には、警察への通報、弁護士への相談等を行い、厳正に対処いたします。

■ 当社での取り組み

当社では、以下の通りカスタマーハラスメントに対し、組織的に対応します。

- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の整備と周知
- ・ カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口の設置
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談に適切に対応するための社内体制の構築
- ・ 従業員への教育・研修
- ・ 外部専門家（弁護士等）との連携

制定年月日 2026年10月1日
フジ・アメニティサービス株式会社
代表者取締役 宮脇 宣綱