

株式会社 FCC テクノ カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社 FCC テクノ（以下「当社」といいます。）は、お取引先の皆様からのご意見・ご要望を、サービスをより良くするための大切な声として受け止め、誠実にお応えしてまいります。

あわせて、職員が安心して働ける環境を守ることがより良いサービスにつながると考え、次のとおり方針を定めます。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの考え方

お客様・お取引先その他の関係者からの言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとします。なお、ご不満やご要望、不備のご指摘は、これに当たりません。

2. 対象となる言動の例

次のような言動が当たり得ます。判断に当たっては、経緯や状況も踏まえます。

- ・ 暴行、脅迫、威圧的な言動、侮辱、名誉を毀損する言動
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える要求
 - 一般的範疇を超える謝罪等の要求
 - 過剰な金銭・サービスの要求
 - 契約の範囲を超える作業の要求・即時対応の要求など
- ・ 長時間の拘束、同じ要求の執拗な繰り返し、深夜・休日の対応の強要
- ・ 職員個人への攻撃、SNS 等での誹謗中傷、性的な言動

3. 当社の対応

- ・まずはお話を丁寧に伺い、解決に努めます。それでも続く場合は、対応をお断りし、又は打ち切らせていただくことがあります。
- ・お取引先の職員の方による場合は、お取引先に改善をお願いします。改善いただけないときは、お取引を見直させていただくことがあります。
- ・悪質な場合は、弁護士・警察等の専門家と連携し、法令に基づいて対処します。

4. 当社の取組

職員への研修、相談窓口の設置、被害を受けた職員の心身のケアなど、社内の体制を整えます。また、当社の職員が社外の皆様に同様の言動をしないよう、自らを律してまいります。

2026 年 10 月 1 日
株式会社 FCC テクノ
代表取締役 西村 秀星