

カスタマーハラスメントに対する基本方針

富士物産グループは「地域で最もお客様を大切にする会社」を目指しておりますが、従業員を守り、良質な商品やサービスを提供し続けるため、以下の基本方針を策定しました。

1. 基本方針

社会通念上不適切な行為（カスタマーハラスメント）については、対応や取引をお断りする場合があります。悪質と判断した場合には、警察や弁護士と連携し、適切な対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下に該当するクレームや言動で、従業員の就業環境を害する行為を指します。

- 妥当性に欠ける内容
- 社会通念上不相当な手段や態様

3. 該当する行為（例）

- 暴力、脅迫、暴言、侮辱、人格否定、差別的言動、威圧的言動
- セクシャルハラスメントやストーカー行為、プライバシーの侵害
- 過剰なサービスの要求や不合理な要求
- 当グループ関係者の個人情報等を SNS やインターネット上に公開（写真、音声、映像など）
- 土下座等の過度な謝罪や金銭補償、当グループ関係者への処罰の要求
- 同じ要求やクレーム行動の繰り返しによる継続的な拘束行為
- 居座り、監禁などの拘束的行為
- 他のお客様への迷惑行為

4. お客様へのお願い

当グループはお客様との信頼関係を大切にし、真摯にご要望に対応します。しかし、カスタマーハラスメント行為があった場合には、本方針に基づき対応します。ご理解とご協力をお願いいたします。

今後もお客様とのより良い関係構築に努めてまいります。