カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　はじめに

株式会社フェイスネットワークと株式会社岩本組及び株式会社Madreを含む株式会社フェイスネットワークの子会社（以下「当社グループ」といいます。）は、お客様、お取引先様、地域の皆様その他当社グループの事業に関係する皆様からのご意見・ご要望を、当社グループのサービス品質及び業務運営の改善につながる重要なものとして、誠実に受け止めてまいります。

一方で、当社グループの役員・従業員に対する要求や言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、役員・従業員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして、組織として毅然と対応いたします。

当社グループは、役員・従業員一人ひとりの人格及び尊厳を尊重し、安全で安心して働くことのできる職場環境を確保することが、持続的な事業運営と適正なサービス提供の基盤であると考えています。そのため、カスタマーハラスメントを看過することなく、必要に応じて、対応の中止、対応窓口の変更・制限、取引又は契約関係の見直し、警察・弁護士等の外部専門機関との連携その他適切な措置を講じます。

また、当社グループは、当社グループの役員・従業員が、お客様、お取引先様、地域の皆様その他第三者に対して不適切な言動を行うことのないよう、当社グループ各社において周知・教育を行い、相互に尊重し合う健全な関係の構築に努めます。

2　カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、当社グループの職場において行われるお客様、お取引先様、地域の皆様その他当社グループの事業に関係する方々からの要求又は言動であって、当社グループ各社の業務の性質その他の事情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、役員・従業員の就業環境が害されるものをいいます。

「職場」には、当社グループ各社の事業所、営業先、取引先の事務所、打合せ場所、物件・施設、顧客等の居所、電話、電子メール、SNS、オンライン会議その他役員・従業員が業務を遂行する場所又は手段を含みます。

3　カスタマーハラスメントに該当し得る行為

当社グループは、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当し得るものと考えます。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

⑴　暴行、傷害、物を投げつける行為その他の身体的攻撃
⑵　脅迫、威嚇、恫喝、反社会的勢力との関係を示唆する言動その他の威圧的な言動
⑶　侮辱、暴言、人格否定、名誉毀損、誹謗中傷その他の精神的攻撃
⑷　差別的言動、性的言動、性的要求、又は役員・従業員のプライバシーに関する不当な言動

⑸　土下座、過度な謝罪、謝罪文の作成・公表その他義務のない行為の要求
⑹　長時間の拘束、居座り、不退去、監禁、電話・電子メール・SNS等による執拗な連絡
⑺　同一内容の苦情、質問又は要求の反復
⑻　当社グループの役員・従業員の氏名、連絡先、住所その他個人情報の不当な開示要求
⑼　契約、約款、仕様又は業務範囲を著しく超える要求
⑽　当社グループの商品・サービス又は取引内容と無関係な要求
⑾　不当な損害賠償請求、著しい減額要求、金銭その他利益の提供要求
⑿　社会通念上相当性を欠く営業時間外、休日又は業務時間外の対応の強要
⒀　執拗又は不相当な担当者変更、役職者対応又は訪問対応の要求
⒁　無断録音、無断録画、無断撮影、SNS配信その他これらを利用した威迫行為
⒂　SNS、インターネットその他媒体への悪質な投稿、投稿の示唆、又は当社グループ若しくは当社グループの役員・従業員の信用を毀損する行為
⒃　待ち伏せ、つきまといその他当社グループの役員及び従業員の安全を脅かす行為
⒄　その他前各号に準ずる行為

４　カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が認められた場合、当社グループの役員及び従業員の安全確保を最優先し、必要に応じて、組織として以下の対応を行います。

⑴　対応可能な範囲及び対応できない事項の説明
⑵　注意、申入れ又は警告
⑶　面談、電話、電子メールその他の対応時間・対応方法・対応窓口の変更又は制限
⑷　対応の中止
⑸　来訪、入館又は訪問の制限
⑹　取引又は契約関係の見直し
⑺　警察、弁護士その他外部専門機関への相談、通報又は法的措置
⑻　その他当社グループが必要と判断する措置

５　当社グループの取組み

当社グループは、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、以下の取り組みを推進します。

⑴　本方針の周知及び啓発
⑵　相談・報告体制の整備
⑶　対応手順・社内ルールの整備
⑷　当社グループの役員及び従業員への教育・研修の実施
⑸　被害を受けた当社グループの役員及び従業員への支援
⑹　再発防止に向けた継続的な改善活動

制定日　2026年９月15日