

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

株式会社フラット「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、お客様との信頼関係を基盤に、高品質な技術サービスおよびサポートを提供することを使命としています。一方で、お客様からのご意見、ご要望およびお問い合わせに対して誠実に対応する一方、当社従業員の人格や尊厳を傷つける言動、不当な要求、その他社会通念上相当な範囲を超える行為については、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然に対応します。

従業員が安心して業務を遂行できる職場環境を維持し、良好な顧客関係の構築を目指し、今後も質の高いサービスを継続的に提供していくために、株式会社フラットにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、取引先その他関係者による要求・言動のうち、内容の妥当性を欠くもの、または要求の実現手段や態様が社会通念上不相当であり、従業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定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴言・人格否定
侮辱、誹謗中傷、人格を否定する発言、威圧的な言動、差別的な発言
- (2) 過度または不当な要求
契約範囲外の無償対応要求、不合理な納期短縮要求、技術的に実現不可能な要求の強要、特別扱いの要求
- (3) 長時間・執拗な拘束
執拗な連絡や同一要求の繰り返し、長時間の電話やオンライン会議、深夜・休日・対応時間外の執拗な連絡
- (4) 脅迫・威嚇行為
SNS等での晒し行為を示唆する発言、訴訟や行政機関への申告を不当に繰り返し示唆する行為、威迫行為
- (5) 従業員への精神的負担を与える行為
土下座要求、過度な謝罪要求、個人への責任追及、SNS等への個人情報掲載

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や顧問社労士、警察相談専用電話、産業医と連携など体制を整備します。
- ・ メール、チャット、会議記録その他の対応履歴の記録管理を行います。
- ・ AI等を活用した対応履歴の分析および再発防止活動を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応方法の見直し、対応窓口の限定、契約の見直し等の措置を講じることがあります。さらに、脅迫、暴力、業務妨害など悪質と判断した場合については、必要に応じて顧問社労士、警察相談専用電話、産業医と連携の上、毅然と対応します。

5. 対応記録の取得および管理

当社はカスタマーハラスメントの防止、事実確認および従業員の安全確保を目的として、電話、オンライン会議その他のお問い合わせ・ご相談について、録音・録画および音声の文字起こしを行う場合があります。

取得した記録は適切に管理し、対応品質の向上、カスタマーハラスメントの未然防止・再発防止のため、AI 等を活用した分析を含めて利用する場合があります。

当社は、カスタマーハラスメントに対して組織的かつ適切に対応するとともに、お客様との信頼関係を大切にし、相互理解と尊重に基づく良好なコミュニケーションのもと、より良いサービスの提供に努めてまいります。

2026 年 7 月 1 日

株式会社フラット