

カスタマーハラスメント対策基本方針

ファイブエージャパン株式会社
代表取締役社長 日高 信広

1. 基本姿勢

ファイブエージャパン株式会社（以下「当社」といいます。）は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な責務と考えています。

当社は、お客様、派遣先、取引先その他当社の事業に関係する皆様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。

一方、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働く環境を害するような言動については、カスタマーハラスメントとして毅然と対応し、従業員を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、派遣先、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係を有する者からの言動であって、その内容・態様等が社会通念上許容される範囲を超え、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して取り扱います。

正当なご意見、ご要望、苦情等についてはカスタマーハラスメントとして取り扱わず、引き続き誠実に対応します。

3. 対象となり得る行為

次のような行為は、状況・頻度・継続性・要求内容等を総合的に判断し、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、威嚇、恫喝等
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 差別的又は性的な言動
- ・ 土下座その他過度な謝罪の強要
- ・ 長時間の拘束、居座り
- ・ 同一内容の執拗な問い合わせ・要求
- ・ 従業員個人への攻撃、誹謗中傷

- ・ SNS、インターネット等への個人情報の掲載や誹謗中傷
- ・ 正当な理由のない金銭、補償、謝罪等の要求
- ・ 従業員の解雇、処分、担当変更等の不当な要求
- ・ 業務上必要性のない場所への呼び出し
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超える行為

4. 従業員を守るための会社の対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員一人に対応を抱え込ませず、組織として対応します。

必要に応じて、対応者の交代、対応の中止、派遣先・取引先への改善要請、担当又は就業環境の調整、警察への相談・通報、弁護士等の専門家への相談その他必要な措置を講じます。

5. 従業員への対応

当社が雇用する従業員が就業先その他の就業場所においてカスタマーハラスメントを受けた場合についても、本方針の対象とします。

当社は従業員から相談又は報告を受けた場合、必要な事実確認を行い、就業先等と連携しながら就業環境の改善及び安全確保に努めます。

6. 相談者等の保護

当社は、カスタマーハラスメントについて相談、報告又は事実確認への協力を行ったことを理由として、従業員に不利益な取扱いを行いません。

また、相談者及び関係者のプライバシー保護に十分配慮します。

7. 当社従業員によるハラスメントの禁止

当社は、自社の従業員が、お客様、派遣先、取引先、他社の従業員その他の関係者に対してハラスメント行為を行うことも認めません。

当社従業員による不適切な行為が確認された場合には、就業規則その他社内規程に基づき適切に対応します。

8. 継続的な改善

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談・発生状況を踏まえ、必要に応じて本方針、対応体制、教育内容等を見直し、安全で働きやすい職場環境の確保に努めます。

制定日：2026 年 9 月 1 日

カスタマーハラスメント対策について

従業員の皆様へ

2026年10月1日より、企業におけるカスタマーハラスメント対策が義務化されます。
これに伴い、ファイブエージャパン株式会社では「カスタマーハラスメント対策基本方針」を定め、従業員の皆さんが安心して働くことのできる環境づくりを進めます。

カスタマーハラスメントとは？

お客様、派遣先、取引先その他仕事上関係する方からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、働く環境を害するものをいいます。

例えば、

- ・ 暴言や人格を否定する発言
- ・ 威圧・脅迫
- ・ 暴力
- ・ 長時間の拘束
- ・ 執拗な要求
- ・ 不当な金銭・謝罪等の要求
- ・ 性的・差別的な言動
- ・ SNS等での誹謗中傷

などが該当する可能性があります。

就業先で受けた場合も相談してください

カスタマーハラスメント対策は、本社で勤務する従業員だけのものではありません。
就業先で勤務しているスタッフについても、当社の大切な従業員です。
就業先の担当者、取引先、施設利用者その他関係者から「これはおかしい」「怖い」「仕事を続けるのがつらい」と感じる言動を受けた場合は、一人で抱え込まず、当社担当者へ相談してください。

一人で解決する必要はありません

カスタマーハラスメントへの対応を、従業員個人だけに任せることはありません。
必要に応じて会社が派遣先や取引先等と協議し、対応します。
暴力や脅迫等、身体への危険を感じる場合は、相手への対応よりも自分自身の安全確保を最優先してください。

相談したことで不利益になることはありません

相談・報告したことを理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。
また、相談内容や個人情報については、必要な範囲を除き適切に取り扱います。

相談窓口

カスタマーハラスメントを受けた、又はその可能性があると感じた場合は、

直属の上司・担当者又は会社の相談窓口（093-967-1550）

までご相談ください。

「カスハラかどうか分からない」という段階でも相談して構いません。
ファイブエージャパン株式会社は、従業員の皆さんが安心して働ける職場環境を守ります。