カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに（制定目的・基本姿勢）

株式会社フィス（以下「当社」）は、顧客と共に成長を続けるパートナーとして、未来を想像し常に新しい価値を創造し続ける理念の下、取引先企業様に質の高いコンテンツや IT・デジタルソリューションを提供することを目指しております。業務遂行にあたっては、取引先企業様からのご意見や協議の機会を真摯に受け止め、相互の信頼関係に基づく良好な取引推進に努めております。

一方で、企業間取引において、取引先企業様（その役員・従業員の方を含みます。）からの、社会通念上許容される範囲を超えた暴言・威圧・不当な過剰要求などの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）により、就業者の人権や尊厳が傷つけられ、就業環境が害される場合があります。このような行為は、取引上の立場の強弱にかかわらず、決して許されるものではありません。

当社は、すべての就業者が安心して能力を発揮できる職場環境を確保するとともに、取引先企業様と互いに尊重し合う公正な企業間取引を継続するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

※本方針による保護の対象は、役員、社員のほか、当社の業務に従事する業務委託先のパートナークリエイター・エンジニア・スタッフ等、当社の業務に従事するすべての者（以下「就業者」）です。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを顧客・取引先企業等（その役員・従業員を含みます。）から当社の就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、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。

行為がカスタマーハラスメントに当たるかどうかは、要求の内容の妥当性と、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かどうかを踏まえ、個別の状況に応じて判断します。正当なご意見・ご指摘・業務上の協議は、カスタマーハラスメントには該当しません。

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。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 就業者の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求

- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 就業者へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

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を受けた場合、就業者のケアを最優先します。
• 就業者に対して、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警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

• 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、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、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
• さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

５．録音・録画環境の整備について

当社では、応対品質の向上および就業者の安心・安全な就業環境の確保（ハラスメント防止）を目的として、以下の通り録音・録画等を実施する場合がございます。

• 対象となるやり取り：オンライン会議、対面の打ち合わせ、お電話等
• 取り組み内容：やり取り内容の録音・録画・保存・記録
• 管理体制：個人情報保護法等の関係法令を遵守し、適切かつ厳重に管理・保管

皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

2026 年 11 月 1 日