カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

株式会社フリー・ステアーズ（以下、「当社」）は、お客様に安心・安全で高品質なサービスを提供するとともに、従業員が安心して働ける環境を守るため、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、本方針を定めます。

1. 対象となる行為（カスタマー・ハラスメントの定義）

厚生労働省のガイドライン等に基づき、顧客等からの社会通念上不相当な要求や言動により、従業員の就業環境が害される行為を指します。

・ 暴力・暴言・威嚇・侮辱的な発言
・ 合理的理由のない過剰な要求（金銭要求、仕様外の強要）
・ 長時間の電話や居座りによる拘束
・ 従業員個人への誹謗中傷、SNS 等への従業員個人の氏名、写真その他個人情報の無断投稿
・ 差別的な言動やセクシャルハラスメント

2. 当社の対応基準

カスタマー・ハラスメントに該当する行為があった場合、当社は組織として以下の通り毅然と対応します。

・ 組織的対応： 従業員個人に対応を委ねず、速やかに管理職や本部に報告の上、組織で対応します。
・ 対応・取引の終了または中止： 悪質な行為や、是正を求めても改善されない場合は、それ以上の対応やお取引を停止（お引き取りを要求）します。
・ 外部機関との連携： 犯罪行為（脅迫・恐喝・業務妨害など）に該当するおそれがある場合は、直ちに警察や弁護士と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

なお、お客様からのご意見、ご要望および苦情が、合理的な根拠に基づき、社会通念上相当な方法で行われる場合には、真摯に対応致します。

3. 社内における取り組み

・ 対応マニュアルの整備と従業員への教育・周知
・ 被害を受けた従業員のメンタルケアおよび適切な相談窓口の設置

多くのお客様におかれましては、日々良識あるコミュニケーションをいただき心より感謝申し上げます。今後もすべてのお取引先、お客様の皆様に快適なサービスを継続して提供するため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

策定日： 2026 年 11 月 1 日
株式会社フリー・ステアーズ
代表取締役　一宮　貫太郎