

カスタマーハラスメント対策 基本方針

株式会社F I Xは、全従業員が安心して働ける職場環境を維持し、お客様との健全な関係を築くことを最優先とします。そのため、カスタマーハラスメントの防止に向けた方針を定め、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護するとともに、お客様への適切な対応を実施します。本方針は、PC Fixs およびスクラッチラボを含む当社の全従業員に、雇用形態を問わず適用します。

- ・ すべての従業員に安全かつ尊重される環境を提供します。
- ・ 顧客対応において、正当なクレームとハラスメント行為を明確に区別します。
- ・ 相談窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を整備します。
- ・ 研修を実施し、ハラスメント対応に関する知識を深めます。
- ・ 最新の対応策を継続的に導入します。
- ・ 相談・報告したことや、事実確認に協力したことを理由に、従業員を不利益に取り扱うことはありません。
- ・ 相談者・報告者のプライバシーを守ります。

当社の体制

- ① 従業員をカスタマーハラスメント対策手引書に沿って組織対応で守ります。
- ② 従業員を相談窓口でケアしてまいります。
- ③ 従業員へ、カスタマーハラスメント防止対策講座（動画）や AI を活用したロープレシステムを活用し、継続して教育を実施してまいります。
- ④ 特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、弁護士、警察などと連携し、以後のお取引のお断りや法的措置を含めて厳正に対処してまいります。

以 上

作成日：令和7年6月1日

更新日：令和8年10月14日