



株式会社フォーバル「カスタマーハラスメントに関する基本方針」策定のお知らせ

～従業員の心身の安全確保と持続的なサービス提供を目指し、人的資本経営を推進～

『「新しいあたりまえ」で、新しい世界を創るFORVAL』を理念に掲げ、ESG経営を可視化伴走型で支援する「企業ドクター（次世代経営コンサルタント）集団」の株式会社フォーバル（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：中島 將典、以下「フォーバル」）は、このたび「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しましたので、お知らせいたします。



カスタマーハラスメントに関する基本方針策定の背景

フォーバルは、「社会価値の創出を通じて、それぞれに幸せを分配すること」という経営理念のもと、社員をはじめとするすべてのステークホルダーの幸せを目指しています。こうした理念の実現には、社員が安心して働ける環境づくりが不可欠です。近年、社会問題となっているカスタマーハラスメントは、社員の尊厳を傷つけ、離職にもつながる重大な課題です。厚生労働省は2022年に指針を策定し、2025年6月からは企業に対策を義務づける法律が施行予定です。フォーバルは人的資本経営やESG経営の観点からもこの課題を重く受け止め、「お客様満足」と「社員の安心・安全」の両立を目指し、基本方針を策定いたしました。

株式会社フォーバル「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

■はじめに

株式会社フォーバル（以下「当社」という）では、常にお客様の視点を持ち続けること、つまり、何が「お客様の成功」になるのかを考え続け、お客様からのお問合せやご意見に対し、真摯に対応することを重要視しております。

一方、お客様からの要求や言動の中には、悪質な言動、社員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の社員の尊厳を傷つけるようなものが少なからず存在しております。

「社員・家族・顧客・株主・取引先と共に歩み社会価値創出を通してそれぞれに幸せを分配することを目指す」ことは当社の大切な社是であり、その実現のためには、当社で働く社員一人ひとりの安全で働きやすい環境を守ることが不可欠です。

そこで以下のように、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることといたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員（雇用形態問わず）の就業環境が害されるもの。

例

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・継続的な言動、執拗な言動（長時間の電話、何度も同じ説明をさせる、複数回にわたる架電・無言電話）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・従業員の個人情報等をインターネット上に公開する等の公開行為
- ・許可なく録音、および当社グループで働く従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応方針

当社では、カスタマーハラスメントに該当する行為を確認した場合、お客様への対応をお断りする場合があります。また、不当な要求は、毅然とした態度でお断りいたします。さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします。

■社員への対応

当社社員がお取引先等に対して、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、カスタマーハラスメントに関する研修実施など啓発を行います。また、カスタマーハラスメントを受けた社員に対しては、心身両面のケアに努め、再発防止に取り組めます。

■株式会社フォーバル「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

URL：<https://www.forval.co.jp/customer>

株式会社フォーバルについて

ESG経営を可視化伴走型で支援する「企業ドクター(次世代経営コンサルタント)集団」であるフォーバル（資本金：41億50百万円、【証券コード：8275】）は、中小・小規模企業を対象に「情報通信」「海外」「環境」「人材・教育」「起業・事業承継」の5分野に特化したコンサルティングサービスをコアビジネスとしています。

政府が掲げる4つの原動力「グリーン」「デジタル」「活力ある地方創り」「少子化対策」に則り、自治体・民間企業・教育機関と連携しながら日本全国でDX・GX人材を育て、その人材が地元経済を活性化させるという好循環によって持続的な地方創生の実現を目指す「F-Japan」構想を推進するとともに、近年ますます注目される人的資本をはじめとしたESG経営の可視化伴走支援に取り組んでいます。

■会社概要

社名：株式会社フォーバル

代表：代表取締役社長 中島 将典

設立：1980年（昭和55年）9月18日

所在地：東京都渋谷区神宮前五丁目52番2号青山オーバルビル14階

URL：<https://www.forval.co.jp>