

カスタマーハラスメントに対する基本方針

フェニテックセミコンダクター株式会社（以下「当社」といいます）は、すべてのお客様、お取引先様および関係者の皆様との信頼関係を大切に、誠実で公正な事業活動に努めております。

当社は、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品の品質向上およびサービスの改善に活かしてまいります。

一方で、従業員が安心して働くことのできる職場環境を守ること、企業として重要な責任であると考えております。

当社は、カスタマーハラスメントに対して適切に対応するとともに、従業員一人ひとりが相手の人格と尊厳を尊重し、ハラスメントの加害者とならないよう、社内への周知・啓発と再発防止に取り組んでまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様その他の関係者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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り、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

なお、製品の品質、納期、対応などに関する正当なご意見・ご指摘や、合理的な範囲での改善のご要望を、一律にカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。実際の判断にあたっては、要求の内容、経緯、言動の態様などを総合的に考慮します。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 威圧的な言動、脅迫、暴力行為
- 社会通念上相当な範囲を超える過度な要求
- 合理的な理由のない謝罪、金銭補償などの要求
- 長時間にわたる拘束、執拗な連絡や繰り返しの要求
- 従業員のプライバシーを侵害する行為
- SNS等での誹謗中傷や、従業員の信用を不当に傷つける行為
- その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントが確認された場合には、組織として適切に対応します。

- 事実関係を確認し、必要に応じて複数名で対応します。
- 不当な要求や不適切な言動が継続する場合には、対応の中断または終了を判断します。
- 暴力、脅迫などの危険がある場合には、従業員の安全確保を最優先とし、警察・弁護士等の関係機関と連携します。
- 個別の状況に応じて、必要な措置を講じ、再発防止に努めます。

4. 従業員への教育と職場環境の整備

当社は、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ため、相談体制の整備、事実確認、被害を受けた従業員への支援に取り組みます。

また、従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する理解を深めるための周知・啓発を行い、適切な接遇やコミュニケーションについて教育します。

カスタマーハラスメントへの対応にあたっては、従業員の安全を守るとともに、事実に基づく公正な判断を行い、特定のお客様や関係者に対する不当な対応が生じないよう努めます。

5. 従業員によるハラスメントの防止

当社は、お客様、お取引先様、協力会社の皆様、その他すべての関係者の人格と尊厳を尊重します。

従業員に対しても、立場や職務上の権限を問わず、相手を威圧する言動、人格を否定する発言、不当な要求、差別的な言動など、相手の尊厳を傷つける行為を行わないよう周知・指導します。

また、従業員による不適切な言動が確認された場合には、事実関係を確認のうえ、社内規程等に基づき適切に対処し、必要な是正措置および再発防止に取り組みます。

当社は、お客様と従業員の双方が互いを尊重し、安心して信頼関係を築くことのできる環境づくりを推進してまいります。

6. 今後の取り組み

当社は、製造業に携わる企業として、製品の品質と安全性の向上に努めるとともに、お客様、お取引先様、従業員を含むすべての関係者の人権を尊重し、公正で健全な事業活動を推進してまいります。

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。

制定日：2026 年 2 月 1 日