

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

フィンテック グローバル株式会社および当会社の子会社(以下、「FGI グループ」といいます)は、お客様、取引先、投資先、金融機関、自治体その他のステークホルダーの皆様との信頼関係を大切にし、先端的・革新的なファイナンスとソリューションの提供を通じて、企業や社会の課題解決に貢献しています。こうした取り組みを持続的なものとするためには、その担い手である従業員が安心して働ける環境の確保が不可欠であると FGI グループは考えています。

皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、FGI グループの事業活動を見直し、業務を改善するための貴重な機会であり、誠実に対応してまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動（以下「カスタマーハラスメント」といいます）に対しては、従業員の人格と尊厳を守り、またすべてのステークホルダーの皆様に安定的かつ適切なサービスを提供し続けるため、毅然とした対応を行います。

FGI グループは、カスタマーハラスメント防止のための体制を構築し、従業員が安心して業務に専念できる環境を整えるため、以下の基本方針を策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

FGI グループでは、労働施策総合推進法及び厚生労働大臣が定めた指針に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客様等の言動であって、FGI グループの従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動であり、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

「社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、お客様等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。また「お客様等」には、サービスや施設の利用者のみならず、今後利用する可能性のある方や取引先も含まれます。

3. 対象となる主な行為

以下はカスタマーハラスメントに該当する主な例ですが、これらに限定されるものではありません。

りません。

(1) お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 商品やサービスに瑕疵や過失がないにもかかわらず、過度な補償を求める要求。
- ・ 提供する商品やサービス内容と関連性のない要求。

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合の例

- ・ 身体的攻撃: 物を投げつける、殴る、蹴るなどの暴行・傷害行為。
- ・ 精神的攻撃: 脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言。なお、SNS やインターネット上での行為も含まれます。
- ・ 威圧的・差別的言動: 威圧的な態度、差別的発言。
- ・ 性的な言動: 性的な発言。
- ・ 執拗な言動・拘束的な行動: 長時間電話での拘束、不退去や居座り。
- ・ その他の迷惑行為: 土下座の要求、従業員への盗撮やつきまとい。

4. 対応姿勢及び組織的措置

FGI グループは、カスタマーハラスメントへの対応に関して以下を徹底します：

毅然とした対応: 社会通念上許容される範囲を超えた要求や著しい迷惑行為に対しては、組織的に対応し、現場のみの判断に任せることなく迅速に報告・相談・引き継ぎを行います。

施設利用・サービス提供等の制限: FGI グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、面談・打合せの中断及び退席のお願い、FGI グループ施設へのご来訪のお断り、電話・メール等による対応の打ち切り又は窓口の一本化、代理人（弁護士等）を通じた対応への変更、新規のお取引・ご契約のお断り、既存のお取引の停止・解除等の対応を行うことがあります。

証拠保全: 悪質な行為や犯罪行為が確認された場合、録音・録画などの証拠を確保し、警察への通報や法的措置を講じます。

5. 従業員支援の取り組み

FGI グループは、従業員をカスタマーハラスメントから守るため、以下の取り組みを行います：

社内体制の構築: カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができる体制を整備します。

従業員教育: カスタマーハラスメントへの対応方法について、管理監督者を含む全従業員に必要な教育を行います。

心身のケア: 被害を受けた従業員に対し、心身両面のサポートを行います。

6. FGI グループ従業員による加害行為の防止と他社への協力

FGI グループは、FGI グループの役員及び従業員が、取引先その他の関係先の従業員に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことがないように、周知及び啓発を行います。他社の従業員からお申し出があった場合には真摯に対応し、また他の事業主から協力を求められた場合には可能な範囲で協力いたします。

7. お客様へのお願い

FGI グループは、事業に関わるすべての人々の尊厳を守り、より良いサービスを提供するため、従業員一同努めてまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、FGI グループ従業員が安心して業務に取り組める環境づくりへのご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026 年 9 月 30 日

施行日：2026 年 10 月 1 日

FGI グループ