

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 BBF は、お客様・お取引先の皆様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。

一方で、お客様・お取引先等からの要求や言動の中には、従業員の人格や尊厳を傷つけるものや、過度な要求、長時間にわたる拘束など、従業員の就業環境を害する行為が生じる場合があります。

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を確保することが、お客様へのより良いサービスの提供にもつながるものと考え、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先その他当社の業務に関係する方からの要求・言動のうち、その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して取り扱います。

なお、正当なご意見、ご要望、お問い合わせ等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

以下のような行為を、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為として取り扱います。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷等の精神的な攻撃
- ・大声を出すなどの威圧的な言動
- ・土下座その他過度な謝罪の要求
- ・長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な問い合わせ・要求
- ・従業員個人への攻撃、差別的・性的な言動
- ・従業員個人への執拗な連絡やつきまとい行為
- ・SNS やインターネット上への従業員の個人情報、画像、誹謗中傷等の投稿
- ・当社の責任や提供する製品・サービスの範囲を著しく超える要求
- ・正当な理由のない金銭、補償、無償対応等の要求
- ・その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

※上記は例示であり、個々の状況に応じて判断いたします。

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員個人に対応を任せることなく、

会社として組織的に対応いたします。

状況に応じて、対応の中止、担当者の変更、電話・面談等の打ち切り、以後の対応方法の制限等を行う場合があります。

また、悪質な行為や犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

当社従業員への取り組み

当社は、従業員からカスタマーハラスメントについて相談・報告があった場合には、事実関係を確認し、従業員の安全と就業環境の確保を優先して必要な措置を講じます。

また、従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、社内における相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントへの適切な対応について周知・教育を行います。

令和 8 年 10 月 1 日

株式会社 BBF

代表取締役 掛橋 晃