

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

お客様へのお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

お客様に安心してサービスをご利用いただくため、従業員一同、より一層のサービス向上を目指しております。

その中で、お客様からのご意見やご要望は、当社が提供するサービスの向上に不可欠なものです。

しかしながら、一部のお客様による社会通念上許容される範囲を超える行為は、従業員の心身の健康を損ない、正常な業務運営に支障をきたす可能性があります。

当社は、お客様と従業員双方にとって健全な関係を築くため、以下の行為につきましては、毅然とした態度で対応させていただきます。これらの行為が確認された場合、今後のサービス提供をお断りする場合がございます。また、悪質な行為に対しては、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的な措置を含めた適切な対応をとる場合があります。

■カスタマーハラスメントに該当する行為の例

●暴力、脅迫、威迫、威圧的な言動

- ・従業員に対する直接的な暴力、またはそれを匂わせるような言動。
- ・「どうなるかわかっているのか」といった脅迫的な発言。
- ・大声での威嚇や、執拗なつきまとい行為。

●侮辱、人格を否定するような発言

- ・「使えない」「バカ」といった暴言や、人種・性別・国籍などに対する差別的な発言。

●プライバシー侵害行為

- ・従業員の個人情報（氏名、連絡先など）の執拗な聞き出しや、SNS での詮索。

●過剰な要求

- ・契約内容や法律の範囲を超えた、不当な要求。
- ・理由なく無償での設備交換や修繕を要求する行為。
- ・合理的理由のない謝罪や金銭の要求。
- ・解決済みの事案について、何度も同様の主張を繰り返す行為

●不当な拘束行為

- ・当社の営業時間外や、正当な理由のない長時間の面談や電話での拘束。

●SNS やインターネット上での誹謗中傷

- ・根拠のない虚偽の情報を拡散したり、従業員や当社への誹謗中傷を繰り返したりする行為。

お客様には、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日
株式会社ビルドヒューマニー