

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年11月1日

1. はじめに

令和7年4月1日、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が、施行されたことを受けまして。

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、すべてのお客様に誠実かつ丁寧な対応を行うことを基本方針としています。

一方で、当社従業員の人権や安全を守るため、社会的に許容されない言動や行為（カスタマーハラスメント）には、適切に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、取引関係やサービスの提供を通じて、お客様等が当社従業員に対し、次のような言動を行うことを指します。

- 暴言・威嚇・脅迫
- 侮辱・人格否定的な発言
- 長時間の拘束・執拗な要求
- 合理的範囲を超える謝罪・補償の要求
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- SNS等を通じた誹謗中傷や風評拡散

3. 当社の対応方針

• カスタマーハラスメントが認められる場合は、対応を中止または制限し、上司・関係部署に報告のうえ、必要に応じて警察・弁護士等と連携します。

• 当社は従業員の心身の健康と安全を守るため、ハラスメントを受けた従業員へのケアや再発防止に努めます。

• お客様に対しても、安心してご利用いただけるよう、公正・誠実な対応を引き続き行います。

4. お客様へのお願い

お客様には、従業員への敬意と節度ある対応をお願い申し上げます。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

今後とも当社は、お客様との信頼関係を大切にしながら、安心・安全なサービス提供に努めてまいります。

株式会社ビープラス
代表取締役 沖野 裕郎