

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 BORECA は、お客様からいただくご意見やご要望を、サービスの品質向上やより良い顧客体験につなげる大切な機会と考えています。

私たちは、お客様一人ひとりに誠実に向き合い、安心してサービスをご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

その一方で、より良いサービスを継続して提供していくためには、お客様と接する従業員が安心して働き、その能力を十分に発揮できる環境を守ることも重要であると考えています。

そのため、正当なご意見・ご要望にはこれまでどおり真摯に対応するとともに、従業員の尊厳を傷つけ、または安全・就業環境を害するような言動については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、施設利用者、取引先その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、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。

次のような行為が該当する場合があります。

- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言その他の精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 長時間にわたる拘束、居座り、不退去
- 同じ要求や苦情を繰り返すなど、継続的・執拗な言動
- 商品やサービスの内容と著しくかけ離れた要求
- 正当な理由のない金銭、謝罪その他の要求
- 従業員個人への攻撃や、個人情報をも特定・拡散する行為
- 性的な言動や、従業員のプライバシーに関する不適切な言動
- SNS やインターネット上での誹謗中傷その他これらに準ずる行為

お客様からの正当なご意見、ご要望、ご指摘や苦情を、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。

個々の事案について、その目的、内容、手段・態様、経緯その他の事情を踏まえて適切に判断します。

2. 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、従業員を守るため、組織として対応します。状況に応じて、対応者の変更、複数名での対応、対応の中止その他必要な措置を講じます。

また、特に悪質な行為や、従業員・お客様の安全を脅かす行為については、サービスの提供をお断りするほか、警察・弁護士等の外部機関への相談その他必要な対応を行う場合があります。

3. 従業員を守るための取組

当社は、従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、社内の報告・相談体制を整備します。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を確認したうえで、被害を受けた従業員への配慮、必要な支援および再発防止に取り組めます。

4. より良いサービスのために

当社は、カスタマーハラスメントへの対応を、お客様との対話を拒むためのものとは考えていません。

お客様からいただいたご意見やご指摘については真摯に受け止め、改善すべき点がある場合には、サービスや運営の改善につなげてまいります。

お客様と従業員が互いに尊重され、安心して関わることのできる環境をつくることで、より良いサービスの提供につながると考えています。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日 2026 年 10 月 1 日
株式会社 BORECA