

## カスタマーハラスメント対応について

制定日：2025年4月1日  
株式会社バイク王&カンパニー

### 1. カスタマーハラスメント基本方針

バイク王&カンパニーグループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、「まだ世界にない、感動をつくる。」をコーポレートミッションとして掲げ、50年後も100年後も活躍し続ける企業となり、バイクライフを超えたライフデザイン企業を目指しております。

当社グループでは常にサービスの開発・向上に取り組み、お客様からのご要望・ご意見を参考にしながらお客様満足度の向上に努めております。

一方で、お客様からのご要望・ご意見の中には、常識の範囲を超えた要求や言動、当社グループ従業員（以下、「従業員」といいます。）の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、現場環境の悪化を招く、由々しき問題です。

当社グループでは、従業員が安心して業務に精励できるよう、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長や専門部署に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

### 2. 当社グループにおけるカスタマーハラスメントへの対応

お客様等から従業員に対して、要求・言動が著しい迷惑行為またはカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合、原則としてこれ以降のお客様対応の一部または全部をお断りすることとします。また、当社グループが悪質と判断したときには、警察への通報および刑事手続きならびに法的対応を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに毅然と対応します。

当社グループが著しい迷惑行為と考える行為の例は以下のものを想定しております。

但し、以下の記載は例示であり、これらに限りません。

- ・暴力行為や身体に直接的な攻撃行為
- ・威圧や脅迫、威嚇行為または侮辱や人格を否定する言動、その他の暴言
- ・名誉を棄損する行為または差別的な言動、性的な言動
- ・プライバシーを侵害する行為
- ・社会通念上過剰なサービス要求および当社が提供する商品・サービスと関連のない要求
- ・長時間に及ぶ要望やクレームを繰り返す拘束行為や叱責行為
- ・従業員が強い精神的ストレスや恐怖心を抱く行為、または看過できない程度の業務支障が生じる行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信または拡散行為
- ・その他、従業員を保護する観点から悪質性が高いと当社グループが判断する行為

以上