

お取引先各位

bwd グループ一同

カスタマーハラスメント防止に関するお願い

(お取引先様各位)

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。令和 8 年（2026 年）10 月 1 日、改正労働施策総合推進法が施行され、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）への対策が事業主の義務となりました。bwd グループでは、社員が安心して業務にあたれる環境づくりに努めており、その一環として下記のとおりご案内申し上げます。尚、本対策は社会通念上許容される範囲内の正当な苦情・ご意見を排除するものではなく、良好な関係を築くためのものでございます。ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. このような言動がカスタマーハラスメントに該当いたします

社会通念上許容される範囲を超え、就業環境を害する次のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- 大声で怒鳴る、威圧的な態度で叱責する
- 土下座の強要、過剰な謝罪の要求
- 長時間の拘束（居座り、執拗な電話等）
- 同じ内容のクレームを執拗に繰り返す
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 社会通念を超えた金品・過大な対応の要求

2. bwd グループの対応方針

- ① 当社社員が上記のような迷惑行為を受けた場合、当社は問題を放置せず、組織として毅然かつ適切に対応いたします。
- ② 当社社員がお取引先様に対し不適切な言動を行うことのないよう、社内教育を徹底してまいります。万一、社員の言動に関し気になる点がございましたら、ご連絡ください。会社として責任を持って事実確認・対応いたします。