

株式会社精文館書店 カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

■はじめに

株式会社精文館書店は、「お客様、お取引先・地域社会、社員に信頼される誠実な企業」であることを経営理念として掲げ、お客様のご意見、ご要望には真摯に対応し、日々サービスの向上に努めます。しかし、従業員の尊厳を傷つける行為や安全を脅かす過剰な要求に対しては、毅然とした態度で臨み、従業員が安心して働ける環境を確保します。そのため以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

当社では厚生労働省の指針を参考にして、以下の場合をカスタマーハラスメントと定義いたします。

- ・従業員への身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・従業員への精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威圧的な態度など）
- ・従業員への性的な言動（セクハラ）、つきまといなどの行為、撮影や録画行為、個人情報
の要求
- ・従業員への詫言や土下座の要求
- ・従業員に対する継続的な（繰り返し）、執拗な、長時間に渡る対応の要求
- ・従業員に対する拘束的な言動（不退去、居座り、監禁など）
- ・他のお客様のご迷惑となる、または店舗運営の妨げとなる行為
- ・当社の提供する商品、サービスの瑕疵過失の有無に関わらず、不当な商品交換や金銭補償を要求する行為

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員の就労環境が悪化した、または他のお客様にご迷惑がかかると判断した場合は、カスタマーハラスメントとして警察へ通報いたします。

■当社の取組

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針の、従業員への周知、啓発を行います
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順を定め、従業員へ教育、啓発を行います
- ・カスタマーハラスメント行為が発生した場合の相談体制を整備します
- ・カスタマーハラスメント行為を受けた従業員の心身両面のケアに努めます