

紀伊國屋書店 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

2025 年 5 月 1 日

■はじめに

株式会社紀伊國屋書店は、従業員ひとりひとりの人権が尊重されて安心して働ける環境の整備のために、社会通念上相当な範囲を超えたお客様による著しい迷惑行為に対しては、毅然とした態度で対応いたします。つきましては以下のとおり「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めることで、職場環境の安全の確保に努め、一層の書店・学術文化の発展をはかってまいります。

■カスタマー・ハラスメントの定義

お客様等から当社従業員へのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものである、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。
「手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例として、以下を提示します。

■カスタマー・ハラスメントへの対応の基本方針

株式会社紀伊國屋書店は、カスタマー・ハラスメントを従業員の人権を侵害する重大な問題と位置付けて、カスタマー・ハラスメントを放置することなく毅然と対応して、従業員を守ります。

■対象となる行為の例

以下は例であり、この記載に限定されるものではありません。

- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合の要求
- ・内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない要求
- ・従業員への身体的・精神的な攻撃

(例) ものを投げつけること。唾を吐くこと。危害を加えるという脅迫。大声で執拗に攻め立てること。人格を否定する言動。多数の人の前で従業員の名誉を傷つける言動。

- ・従業員への威圧的な言動、執拗で継続的な言動

(例) 声を荒げる、にらむ、話しながら物を叩く。従業員の話を遮るなど高圧的に要求を主張する。従業員の話の揚げ足を取る。土下座の要求。

(例) 必要以上に長時間に渡って厳しい叱責、あるいは要求を繰り返す。面談、電話、メールなどその他手段を問わず、回答済み、解決済みの案件につき繰り返しの説明を求める。

- ・従業員を拘束する行動

(例) 長時間の店舗への居座りや電話で従業員を拘束すること。

- ・従業員への差別的な言動。性的な言動

(例) 従業員の人種・職業・性的指向等に関する侮辱的な言動。

(例) 従業員へのわいせつな言動や行為。従業員へのつきまとい。

- ・従業員への個人的な攻撃や嫌がらせ

(例) 服装や容姿等に関する中傷。従業員を名指ししたネット上での中傷、無許可で従業員の動画をネット上で公開すること。

- ・過度な商品交換の要求、過度な金銭補償の要求、過度な謝罪の要求

(例) 正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること。正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること。

- ・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

(例) 誠意を見せろ、納得させろ等の要求。

■カスタマー・ハラスメントへの対応

□社外対応

- ・カスタマー・ハラスメントと思われる事案が発生した場合、事実関係の正確な確認と事案への対応を行います。
- ・当社がカスタマー・ハラスメントと判断した場合、商品・サービス提供のお断り、退去の要請、店舗への出入禁止処置とすることがあります。
- ・状況に応じて、警備員や警察、弁護士と連携をとりながら適切に対応いたします。

□社内対応

- ・カスタマー・ハラスメント発生時の対応方法・手順を策定いたします。
- ・カスタマー・ハラスメント発生時の相談体制を整備いたします。
- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識や対応についての周知を行います。
- ・カスタマー・ハラスメントを受けた従業員への配慮を適正に行います。

以上