

お客様へ

くまざわ書店カスタマーハラスメントに対する基本方針

くまざわ書店（以下「当社」といいます。）は、「より多くのニーズに適切にお応えしていくと同時に、継続して営業していく努力」これを書店業の課題とし、お客さまからいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組んでおります。

当社は、従業員が心身ともに安心できる職場環境の確保とお客さまとの良好な関係性の構築のため、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」を厚生労働省発表のマニュアルを参考に策定いたしました。

当社は、お客さまのご協力のもと、「信頼され選ばれ続ける企業」を目指します。今後とも、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※カスタマーハラスメントとは

顧客等からのクレーム・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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

＜厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より引用＞

1. カスタマーハラスメントへの対応

社内での対応

＜従業員教育の徹底＞

お客さまへ適切な対応ができるよう必要な知識について、繰り返し従業員への教育を実施します。

＜丁寧なサポート体制の構築＞

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。

お客さまへの対応

＜お客さま対応の中断・お断り＞

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さまへご説明の上対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。

＜適切な対処＞

カスタマーハラスメントのうち、当社が悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただくことがございます。

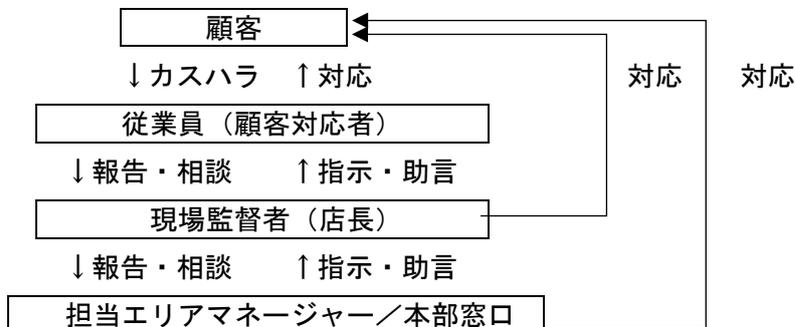
カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

脅迫	脅迫的な言動 SNS などへの投稿・暴露をほのめかした脅し
暴言・侮辱	暴言、人格否定、侮辱、差別的発言
声を荒げる行為	怒声など必要以上の大声で責め立てる行為
不当・不可能要求	返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求 正当性のない機密情報の開示要求 人事的措置や従業員教育に関する過度・執拗な要求 理不尽な謝罪要求 正当性のない対応者の交代要求 従業員の個人情報の開示要求 株主・役員・従業員などとの特殊な関係を理由とした特別扱いの要求
長時間拘束・繰り返し行為	提供する商品やサービスと関係のない内容での長時間拘束 同様の要望を執拗に繰り返す行為
執拗な言動など	担当者の言葉遣いや言葉尻を捕らえて執拗に指摘をする行為
手続きに必要な情報の提供拒否	必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
性的な嫌がらせ	卑猥な行為や言動

2. 相談体制

カスタマーハラスメントに関する内部手続きの流れ



2024年11月01日

くまざわ書店