

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社同文書院 令和7年8月27日

1. 目的

当社は、「東京都カスタマーハラスメント防止条例」および関連指針に基づき、従業員が安全かつ安心して働ける職場環境を確保することを目的として、カスタマーハラスメント防止に取り組みます。

顧客等からの不当な言動や要求に対しては、組織として適切かつ毅然と対応し、就業者の尊厳と心身の健康を守ります。

2. 定義

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先等からの暴言、脅迫、威嚇、過度な要求、不当な苦情、性的言動、差別的発言など、業務の適正な遂行を妨げ、就業者に身体的・精神的な苦痛を与える行為をいいます。

3. 社内における対応

- ・ 発生時には速やかに上長または相談窓口に報告します。
- ・ 相談窓口は、被害者のプライバシーを尊重し、迅速に事実確認と対応を行います。
- ・ 必要に応じて、警察・弁護士・外部専門家等と連携します。
- ・ 再発防止のため、研修・マニュアル改定・体制強化を行います。

4. 社外における対応

- ・ 顧客や取引先に対して、当社のカスタマーハラスメント防止方針を周知します（店頭掲示、HP掲載、契約書明記等）。
- ・ 不当な言動や要求があった場合は、事実確認の上、必要に応じて取引制限や法的措置を講じます。

5. 周知と教育

- ・ 社内：全従業員に対し、マニュアル配布および年1回以上の研修を実施します。

- 社外：店舗・事業所内掲示やホームページを通じ、顧客に方針を明示します。

6. 取引先への姿勢

- 企業間取引においても、カスタマーハラスメント行為を容認せず、契約条件や協定にその旨を明記します。