

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社小学館（以下、「当社」といいます）は、出版をはじめとする様々な事業を通じて、皆様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実に対応するよう努めております。

しかしながら、当社従業員に対する過度な要求や不当な言動が見受けられる場合、適切な職場環境を維持し、従業員（業務委託先を含む。以下同じ）の安全を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しております。

カスタマーハラスメントとは

当社では、読者の皆様、当社サービスのユーザーの皆様及び当社の業務に密接に関係する者からの言動・要求のうち、

（１）内容の妥当性が認められないもの、または妥当性があっても手段・態様が社会通念上適切な範囲を超えたものであって

（２）当社従業員の尊厳を傷つけたり、業務の正常な運営を妨げたりする行為をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為

具体的には、以下のような行為が該当します。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、器物損壊、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的、差別的な言動、土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話、複数回のクレーム、何度も同じ説明をさせる）
- ・従業員の個人情報等を SNS やインターネットに投稿・拡散する行為
- ・当社や従業員への事実に基づかない誹謗中傷
- ・セクシャルハラスメント（盗撮、卑猥な言動、つきまとい）
- ・正当な理由のない商品交換、金銭の要求、謝罪の要求
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求

※上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

当社の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、当社は従業員を守るために毅然と対応いたします。お客様等に対しては必要に応じて、注意や警告、または以降のお客様対応をお断りさせていただく場合があります。悪質な言動や犯罪行為に対しては、警察や弁護士等に相談のうえ、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

以上