

カスタマーハラスメント基本方針

株式会社小学館集英社プロダクション（以下、「当社」といいます。）は、教育、出版、映像・キャラクターライセンス、教室・施設運営など、多岐にわたる事業を通じて、お客様に価値あるサービスを提供しております。また当社サービスを通じて、地域社会に貢献し、子どもたちの健やかな成長を支援することを使命としています。お客様に安心してサービスをご利用いただくため、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実に対応することに努めております。

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、適切な職場環境の維持と従業員の安全確保の観点から、誠意をもって対応しつつも毅然とした対応を取らせていただくことがございます。

1. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、お客様及び当社の業務に密接に関係する者（以下「お客様等」）による社会通念上適切な範囲を超えた言動や要求のことであり、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指します。具体的には、以下のような行為が該当します。

以下の記載は例示でありこれらに限定するものではありません。

- ① 暴言や威圧的な言動（怒鳴る、人格を否定する発言、土下座の要求、大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為など）
- ② 過剰な要求（法令や規則に反する対応の強要、特別待遇の強要など）
- ③ 長時間にわたる執拗な問い合わせやクレームを行うこと
- ④ 複数回にわたって執拗に同じ言動を繰り返す、訪問や架電を行うこと又は書簡を送付すること
- ⑤ 物理的な暴力や脅迫行為
- ⑥ 性的な言動・ハラスメント行為（盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、差別的発言など）
- ⑦ 従業員個人への攻撃、要求、脅迫、ストーカー行為
- ⑧ 従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像、個人情報、プライバシー情報などの公開）
- ⑨ 会社・従業員への SNS やインターネット上での誹謗中傷及びそれらを予告する行為
- ⑩ マスコミに言うなど従業員を畏怖させる言動

⑪ その他、社会通念上過剰なサービスの要求

2. 当社の対応方針

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、当社は当社で働く従業員一人ひとりが安心して働ける環境を守るため、以降の対応をお断りさせていただく場合があります。さらに悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門家と連携し法的措置等も含め厳正に対応いたします。

3. お客様等へのお願い

当社は、お客様等のご意見やご要望に真摯に向き合い、サービスの向上に努めることで、お客様等との信頼関係の構築を目指しております。多くのお客様等には、上記に該当する事案もなく安心して当社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本方針に基づき適切かつ厳正に対応いたします。

当社は、すべてのお客様等にとって安心・安全な環境を提供できるよう努めてまいります。ご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

※当社のカスタマーハラスメント基本方針は、厚生労働省の発行する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。