

カスタマーハラスメント防止方針

目的

株式会社エレクトロニック・ライブラリー（以下「当社」）は、新聞・雑誌・WEB ニュース等の情報サービスを通じて、お客様の業務を支援し、信頼されるサービスの提供に努めています。

当社は、お客様からいただくご意見、ご要望、お問い合わせを、サービス品質の向上につながる貴重な声として真摯に受け止め、誠実な対応を行います。

一方で、一部のお客様による不当な要求や社会通念上相当な範囲を超える言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なうおそれがあります。

当社は、お客様との良好な関係を大切にするとともに、従業員が安心して働くことのできる環境を確保するため、「カスタマーハラスメント防止方針」を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の考え方を踏まえ、お客様等からの要求・言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その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り、従業員の就業環境を害するもの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

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 精神的・身体的攻撃
暴言、威嚇、脅迫、中傷、侮辱
人格を否定する発言
暴力行為や暴力的な言動
2. 過度な要求
社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
不合理な補償、返金、特別対応の要求
契約内容やサービス範囲を超える要求
3. 継続的・執拗な言動
同じ要求や苦情の繰り返し
長時間にわたる電話や面談
担当者の業務遂行を著しく妨げる行為
4. ハラスメント行為
差別的な発言
性的な言動
従業員個人への攻撃やつきまとい
5. インターネット・SNS 上での行為
事実に基づかない情報の発信
誹謗中傷
従業員の個人情報や写真等の無断公開

当社の対応方針

当社は、お客様からのご意見やご要望に対し、誠意をもって対応いたします。

しかしながら、お客様の言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、従業員の安全および就業環境を守るため、以下の対応を行うことがあります。

- ・対応の中止または終了
- ・電話、メール、面談等の対応方法の変更
- ・担当者の保護を目的とした組織対応への切替え
- ・サービス提供や取引の見直し
- ・警察、弁護士その他の外部専門機関との連携
- ・法的措置の実施

当社の取組み

当社は、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、以下の取組みを行います。

- ・本方針の社内周知および啓発
- ・相談・報告体制の整備
- ・従業員に対する教育・研修の実施
- ・発生時の対応手順の整備
- ・被害を受けた従業員への支援およびケア
- ・必要に応じた外部専門機関との連携

お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、今後もお客様およびお取引先の皆様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

引き続き、お客様およびお取引先の皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年10月1日制定
株式会社エレクトロニック・ライブラリー