

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ブックカフェ マルベリーフィールド

(作成日: 2025年7月10日)

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

(1) はじめに

BOOK CAFE マルベリーフィールドは、「知を深め、生活を豊かに」という理念のもと、地域の皆さまに安心して立ち寄っていただける“本と人がつながる場所”を目指しています。

お客様のご要望に丁寧な耳を傾け、より満足度の高いサービスや空間づくりに努めています。

また、日々寄せられるご意見・ご要望は、当店の改善や成長にとって非常に貴重なものと考えております。

一方で、社会通念に照らして著しく不当とされるような暴言、脅迫、暴力的な言動、過剰な要求などは、従業員の就業環境を悪化させ、他のお客様に対する安全で快適なサービス提供にも影響を及ぼす可能性があるため、看過できない問題です。

当店は、スタッフの安全と尊厳を守ることが、お客様にとっても心地よい場をつくることにつながると考えています。

そのため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織として適切に対応してまいります。

(2) 当店におけるカスタマーハラスメントの定義

当店では、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します：

「顧客や取引関係者等から、従業員に対して行われる、業務の適正な範囲を超えた言動により、就業環境が害される行為」

具体的には、以下のような言動が該当します(これらに限りません)：

- 威圧的な言動、人格否定、侮辱的発言
- 長時間にわたる拘束、執拗な謝罪要求

- 土下座の強要、法外な補償要求
 - SNS等での誹謗中傷、晒し行為
 - セクシュアルハラスメントやSOGI(性的指向・性自認)への差別的言動
-

(3) 社内における対応方針

- 従業員がカスタマーハラスメントと感じる行為を受けた場合は、一人で抱え込まず、速やかに上長または相談窓口へ報告してください。
 - 報告を受けた場合、店長や副責任者を中心に、組織として対応方針を協議し、必要に応じて退店の要請や警察への通報、弁護士への相談などを行います。
 - すべての事案は、日時・対応者・言動の詳細を記録し、再発防止や社内共有に活用します。
 - 被害を受けた従業員へのメンタルケアや勤務調整など、可能な支援を行います。
 - 通報・相談を行った従業員に対して、不利益な取り扱いを一切行いません。
-

(4) 社外における対応方針

- 本方針は、ホームページや店舗掲示などを通じて広く社外にも周知し、来店者との適切な関係性構築に努めます。
- 業者・取引先からのハラスメントについても、従業員からの報告を受けた場合は、上記と同様に対応します。
- 社外に対して当店従業員が不適切な言動を行わないよう、相互の敬意と信頼に基づく取引関係を大切にします。
- 状況に応じて、顧問弁護士や行政、警察等と連携し、必要な対応を講じます。