

2026 年 10 月 1 日、改正労働施策総合推進法が施行されました。

カスタマーハラスメント対策義務化に伴い、厚生労働省指針に基づき弊社の方針を周知するため
掲示しております。

カスタマーハラスメントへの対応基本方針

株式会社ビジネス教育出版社は、金融・ビジネスパーソンの成長と人材育成を支援しています。

より良い商品・サービスを提供するためには、社員およびスタッフが心身ともに健康で、安心して働ける
環境が不可欠です。

弊社は、社員・スタッフの人権を尊重し、各種ハラスメントから守ることが、より良いサービスの提供に
つながるとの考えのもと、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定いたしました

1. カスタマーハラスメントの定義

弊社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客さまからのお問
い合わせ・ご相談・ご意見・ご要望・苦情のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現する
ための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員およびスタッフの就
業環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントであると考えております。

2. カスタマーハラスメントへの対応

社員およびスタッフの人権を尊重するため、これらの要求や言動を放置することなく、お客さまに対し、
誠意を持って対応しつつも、弊社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さまへご
説明のうえ対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがございます。

また、弊社のみで解決までに至らない場合は、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただくこ
とがございます。

3. サポート体制の構築

お客さまからこれらの行為を受けた際の相談窓口を設けるとともに、社員およびスタッフが上席等に報
告・相談することを奨励しており、組織として対応いたします。

（ご参考）カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

- ・ 不当・不可能要求
 - ・ 返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求
 - ・ 理不尽な謝罪要求
 - ・ 正当性のない情報の開示要求
 - ・ 正当性のない対応者の交代要求
 - ・ 人事的措置や社員およびスタッフ教育に関する過度・執拗な要求
 - ・ 不合理または過剰なサービス提供の要求
 - ・ 長時間拘束
 - ・ 業務上の相当性を欠く拘束的な言動（不退去・居座り・監禁・長電話）
 - ・ 繰り返し行為
 - ・ 同様の要求や照会などを執拗に繰り返す言動
 - ・ 暴力・暴言・侮辱・威嚇・脅迫
 - ・ 身体的または精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）や威圧的な言動
 - ・ SNS やインターネットでの誹謗中傷
 - ・ SNS などへの投稿・暴露をほのめかした言動
 - ・ 弊社が管理する器物を故意に損壊させる行為
 - ・ 手続きに必要な情報の提供拒否
 - ・ 業務上の必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
 - ・ 性的な嫌がらせ
 - ・ 不要な接触行為や性的な内容の言動
 - ・ その他迷惑行為
 - ・ 弊社が管理する施設や社員およびスタッフを許可なく撮影する行為
 - ・ 匿名・非通知など業務上の必要な情報を開示せずに、業務上の相当性を欠く対応を求める行為
- 弊社では、今後もお客さまが安心してご利用いただける商品・サービス提供に尽力してまいります。

ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以上