

お客様へのお願い
～カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針～

いつもブックファーストをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

ブックファーストでは、すべてのお客様に気持ちよく豊かな時間を過ごしていただくとともに、従業員が安全に、そして安心してサービスを提供できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めております。

ご案内の際、以下の行為に該当すると当社が判断した場合、**退店のお願いや、今後のご利用をお断りさせていただきます**場合がございます。

【対象となる主な行為】

- ・ **暴言や威圧的な言動**（大声で怒鳴る、従業員への暴行・脅迫・誹謗中傷など）
- ・ **過剰または不当な要求**（読了後の書籍や雑誌の返品要求、販売基準を満たしている商品の軽微なスレに対する過度な謝罪・値引きの要求など）
- ・ **長時間の拘束**（同じご要望の執拗な繰り返し、業務を妨げる長時間の居座りなど）
- ・ **プライバシーの侵害**（従業員の無断撮影、録音、および SNS やインターネット上への無断公開）
- ・ **セクシャルハラスメントやストーカー行為**（待ち伏せ、執拗な個人的な連絡など）

悪質であると判断した場合には、速やかに警察への通報や法的措置を含めた厳正な対応を行います。

お客様と従業員の双方が尊重し合える店舗環境づくりのため、皆様の温かいご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

2026 年 10 月
株式会社ブックファースト