

中国新聞社 カスタマーハラスメントに対する方針

令和7年6月1日

中国新聞社は「確かな情報でこのまちを守り、力づけ、おもしろくする」をミッションに掲げ、読者や地域、取引先の皆さまに対し、質の高い報道、サービスの提供を目指しています。そして、すべての業務運営の根底に人権の尊重を置くことを社の行動規範とし、一人一人の人格や個性が尊重される地域社会の発展に尽くしています。

そのためには、従業員が安心、安全に働ける環境を確保することが大切と考え、以下のカスタマーハラスメントに対する方針を定めました。当社にかかわるすべての皆さまと今後も良好な関係を築き、報道やサービスの向上に取り組んでまいります。ご理解、ご協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

■カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、読者や地域の皆さま、お客さまからのご意見、ご質問、ご指摘に対し、今後も真摯に、誠実に対応してまいります。一方、ハラスメントに該当する不当な要求・言動には毅然とした態度で臨み、組織的に対処します。また、インターネット上や取材先からのハラスメントについても、この方針に沿って対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

(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」に基づく)

顧客等（顧客や取引先等）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、労働者の就業環境が害されるもの

【該当する行為】

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。

身体的な攻撃（暴行、傷害）／精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）／威圧的な言動／土下座の要求／継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動／拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）／差別的な言動／性的な言動／従業員個人への攻撃、要求／正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

ハラスメントと判断される行為が認められた場合、お客さまに注意させていただく、または対応をお断りさせていただくことがあります。悪質と判断される行為を認めた場合は、弁護士や行政機関と連携し、対応を検討します。

■従業員への対応

社内に相談窓口を整備し、対応方法や手順を定めます。また従業員が取引先などへハラスメント行為をしないよう、周知、啓発にいつそう取り組みます。

以 上