

熊本日日新聞社カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025 年 10 月 1 日

熊本日日新聞社は、報道機関としての使命を果たすべく、読者、取材対象者、取引先、施設来訪者など（以下、「顧客等」という）との良好な関係構築に努めております。しかしながら、近年、従業員に対する顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題化しております。

この基本方針は、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」及び社内従業員アンケートの結果を踏まえ、当社におけるカスハラの発生を防止し、万一発生した場合に適切に対処することにより、従業員全員が安全・安心な環境で働くことができるようにするため策定しました。当社は読者、取材対象者、取引先など、みなさまからのご意見に対して真摯に、誠意を持って対応します。一方、ハラスメントに該当するような不当な要求・言動に対しては、この基本方針に基づき毅然とした態度で臨み、組織的に対処します。

<カスタマーハラスメントの定義>

顧客等からの要求・言動のうち、その要求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・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、それにより従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

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。

- ・必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動など
- ・暴言や侮辱的発言、性的な発言など
- ・身体的な攻撃など
- ・脅迫的な発言など
- ・過度な要求など
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷など

<カスタマーハラスメント発生時の対応>

1. カスタマーハラスメントがあった場合は当該行為の中止を求め、行為者がこれに応じないときは対応を打ち切る場合があります。
2. カスタマーハラスメントの状況や程度に応じて、悪質と判断される場合は警察への通報、弁護士への相談の上で法的措置等の対応を取ります。

<従業員への対応>

1. カスタマーハラスメント対応マニュアルを整備し、対応方法や手順を周知します。
2. 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、啓発に努めます。