

カスタマーハラスメントに対する対応方針

はじめに

産経新聞社（以下「当社」といいます）は、国民の幸福の基盤である民主主義と自由を維持・発展させることが言論機関としての使命であると確信しており、これを企業理念「産経信条」にも掲げています。また、人権尊重に根差した社会の実現に貢献していくと、「産経新聞グループ人権方針」で宣言しています。個人の尊厳や人格を傷つけるハラスメント行為は、いかなる理由があろうとも決して許容しません。

これらの理念を体现し、社会に対する責務を果たし続けるためには、事業活動を支えるすべての従業員が存分に能力を発揮できる健全な労働環境を確保することが不可欠です。

当社は、読者やお客様、取引先の皆様との間に築き上げた信頼関係を重んじ、皆様からのご意見やご質問・ご要望は今後とも真摯に受け止め、紙面制作や事業活動に生かすために誠実に向き合っています。その一方で、当社の従業員（委託先のパートナー企業の従事者や派遣労働者も含みます、以下同じ）に対する社会通念上許される範囲を超えた誹謗中傷や人格や尊厳を傷つける行為は、許されるものではありません。当社は、こうした行為は人権にかかわる問題で職場環境を害するものであり、あらゆる可能な措置を講じ、毅然として対応します。

安全な就業環境を確保することで従業員が安心して業務に取り組むことができ、報道機関としての使命を果たし続けることができると考えています。読者やお客様、取引先の皆様とさらなる信頼を築くことにつながるものであり、ここに「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、労働施策総合推進法および厚生労働省のマニュアルに基づき、読者やお客様、取引先等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、あるいは要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、それにより従業員等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。ここでの「お客様や取引先等」には、直接の取引先やサービス利用者に限らず、読者や取引先の皆様、イベント来場者、インターネットや SNS のユーザーなど、当社の業務に関係を有する方を広く含みます。

カスタマーハラスメントとなる行為例

以下の行為は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- **身体的な攻撃:** 殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴行や傷害行為、不必要な身体的接触。
- **精神的な攻撃:** 大声で怒鳴る、脅迫、侮辱、人格を否定する暴言や差別的な発言。
- **過剰・不当な要求:** 当社の提供するサービスと無関係な要求、法外な金銭的補償の要求、土下座などの過度な謝罪の強要。

- **拘束的・執拗な言動:** 不退去や居座りによる長時間の拘束（電話対応を含む）、同じ内容の執拗な繰り返し、営業時間外の対応要求。
- **プライバシー侵害・インターネット上での嫌がらせ:** SNS 等への無断撮影画像・音声録音や個人情報の公開、デマの拡散、誹謗中傷、並びにこれらの行為を予告する行為。
- **性的な言動:** 従業員に対するセクシュアルハラスメントや性的な要求。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため組織として毅然とした態度で臨み、サービスの提供ややりとり、取引を中止・お断りさせていただく場合があります。また、不当性や悪質性が高いと当社が判断したり、あるいは犯罪行為に該当しうると判断したりした場合には、警察や弁護士などの専門家と連携・相談の上、法的措置や刑事告訴も含めて厳正に対処いたします。

社内における取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを推進します。

- 本方針に示した基本姿勢に基づき、カスタマーハラスメントの被害者にも加害者にもならないようすべての従業員に周知徹底。
- カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切に対応するための体制整備。
- 従業員が安心して相談できる社内窓口の設置と、被害を受けた従業員の心身のケア。
- カスタマーハラスメントに関する正しい知識や対処法を学ぶための教育・研修の実施。

また、当社の従業員自身が、取引先や外部関係者に対してカスタマーハラスメントの加害者となることがないように、教育と指導を徹底し、ハラスメントの根絶に取り組みます。当社従業員が加害者になったとする申し出を受けた場合は、速やかに事実関係を調査し、該当する行為が確認された場合は社内規程に基づき厳正に対処します。

以上

制定 2026 年 10 月 27 日