

カスタマーハラスメントに対する方針

2025年12月
信濃毎日新聞社

信濃毎日新聞社は、公正で質の高いジャーナリズムを堅持し、また様々なサービスの提供を通じて、地域の産業文化の発展に貢献することを目指しています。企業活動においては、読者や地域、取引先等の皆様のあらゆる人権の尊重を念頭に置いています。

そうした社会的責任を果たすために、社員・従業員が安心、安全に働くことができるよう、カスタマーハラスメント（カスハラ）に対する方針を定めました。今後とも当社にかかるすべての皆さまと良好な関係を築き、信頼されるメディア、企業であり続けていくために努めていきます。

【カスタマーハラスメントに対する方針】

信濃毎日新聞社は、読者や地域、取引先等の皆さまからのご意見やご指摘に真摯（しんし）に対応していきます。ただ、常識の範囲を超えて、ハラスメントに該当する不当な要求や言動は、社員・従業員の尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招く問題として毅然とした態度で臨み、会社組織として対処します。

インターネットやSNS上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とは】

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、以下のように記されています。

- 顧客等からのクレーム・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

【該当する可能性の高い例】

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。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動

- ④ 過度な謝罪要求（土下座など）
- ⑤ 繰り返される、執拗な（しつこい）言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、電話での長時間の拘束）
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 社員・従業員個人への攻撃、要求、個人情報等の公開

その他、従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

【信濃毎日新聞社におけるカスタマーハラスメントの定義】

信濃毎日新聞社では、厚生労働省の上記マニュアルに準拠し、「読者、取材先・取引先などからのクレーム・言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、または要求を実現するための手段・態様が許容される範囲を超える、当社で働く社員・従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの」と定義します。

【具体的な行為例】

以下は上記マニュアルに基づく例示であり、必ずしもこれらに限定されるものではありません

- ・長時間あるいは複数回にわたり、クレームを言い続けるなど業務を妨害する行為
- ・怒鳴り声をあげる、大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為
- ・殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴力行為
- ・椅子を蹴る、机を叩くなど物に当たる行為
- ・インターネットやSNS 上でのプライバシーに関する情報の拡散や事実でないデマの拡散、またその投稿をほのめかした脅し
- ・社員・従業員へのつきまとい、わいせつ行為や性的な言動等のセクハラ行為
- ・取材、企業活動への不当な妨害や圧力

【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と判断される言動や行為が認められた場合、注意し、場合によってはやりとりを断ることがあります。悪質な場合や犯罪行為と判断した際には、警察・弁護士などと連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

また、社内ではカスタマーハラスメント対応方針について社員・従業員への周知、相談窓口の設置等社内体制の整備、自らがお取引先様等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発等を行ってまいります。

【皆様へのお願い】

当社はこれからも、読者や地域、取引先等の皆様と信頼関係を築き上げることを目指しています。しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針にのっとって毅然と対応いたします。

今後も引き続き、皆様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

【問い合わせ先】

信濃毎日新聞社 総務局人事部

電話：026-236-3050

メール：jinji@shinmai.co.jp