

株式会社西日本新聞メディアラボ

カスタマーハラスメント対応指針

2026 年 10 月 1 日制定

1. 目的

当社は、当社の業務に携わるすべての人が安心して働ける環境を確保するため、本指針を定めます。

2. 定義

クライアント、取材先、出演者、取引先など当社の事業に関わる方の言動のうち、要求内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、就業環境を害するものをいいます。対面、オンライン会議、電話（ショートメッセージを含む）、メール、ビジネスチャット、SNS 等の手段を問いません。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情はこれに該当しません。

3. 該当する行為の例（これらに限りません）

- ・ 契約の範囲を著しく超える要求、対応が困難な要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償や、謝罪文・念書の強要など過剰な謝罪の要求
- ・ 契約の打ち切りや取引停止をほのめかして、不当な要求を通そうとすること
- ・ 暴行、つきまといなど身体の安全を脅かす行為
- ・ 大声、暴言、侮辱、脅迫その他威圧的な言動
- ・ 長時間の拘束、執拗な連絡や問い合わせ
- ・ 緊急の場合を除き、深夜・休日の対応を繰り返し求めること
- ・ SNS 等での誹謗中傷、無断撮影・録音、個人情報の公開
- ・ 性的な言動
- ・ 人種、国籍、出身地、性別、性的指向、ジェンダーアイデンティティ、障害、信条等を理由とする差別的な言動

- ・ 従業員個人への攻撃や不当な要求

4. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、個人に任せることなく組織として毅然と対応します。対応にあたっては、必要に応じて記録を保存したうえで事実関係を確認し、対話による解決に努めます。そのうえで、悪質な場合には対応の終了や取引をお断りすることがあります。犯罪のおそれがある行為については、警察や弁護士等と連携して対処します。

5. 従業員を守る取り組み

相談窓口の設置、対応手順の整備、研修の実施、被害を受けた従業員へのケア、再発防止など、必要な措置を講じます。相談者のプライバシーを保護し、相談を理由とする不利益な取扱いはありません。

6. 当社自身の姿勢

当社の従業員が取引先等に対してハラスメントを行わないよう、周知・啓発に努めます。また、他社から事実確認等への協力を求められた場合は、誠実に対応します。

7. 皆さまへのお願い

皆さまからのご意見は、より良いものづくりのための大切な声として真摯に受け止めます。互いを尊重した関係づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

本指針に関するお問い合わせ

株式会社西日本新聞メディアラボ コーポレートマネジメント本部

soudan@medialab.co.jp

以上