

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

テレビ大阪グループは、放送事業や多様なコンテンツ提供を通じて社会に貢献し、皆様から信頼される企業グループであり続けることを目指しています。そのためには、お客様やお取引先様との良好な関係を築くことが何より大切であると考えています。

同時に、良質なサービスを提供し続けるためには、グループ各社の役員・従業員が、安心して働ける健全な職場環境を整備することもまた、重要な責務であると考えております。

そのため、「テレビ大阪グループ行動規範」および「テレビ大阪グループ人権方針」に基づき、従業員等の健全な職場環境を脅かすこととなるカスタマーハラスメントには毅然として対応するべく、本方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において、カスタマーハラスメントとは、顧客等による社会通念上不相当なクレーム・言動により、就業環境等が害されることを指します。なお、対象となる具体的な行為の例については、「3. 対象となる行為の例」をご参照ください。

顧客等の範囲には、取引先やイベント等の来場者、店舗等での購入者などの直接的な取引関係にある方に限らず、視聴者、サービス利用者、SNS 利用者、インターネットユーザーなど、当社グループの事業に関係を有する者を広く含みます。

3. 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為として、以下のような事例を想定しますが、これらに限定されるものではなく、上記2の定義に該当する全ての行為が含まれます。

① 身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害、脅迫、威嚇などの物理的・心理的な攻撃行為
- ・暴言、罵声、侮辱、差別的発言など、個人の尊厳を傷つける言動

② 過剰または不合理な要求

- ・土下座、不当な謝罪、金品や特別対応の強要等
- ・執拗な繰り返しや長時間拘束、理不尽な態様での対応要求

③ 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

④ その他のハラスメント行為

- ・プライバシー侵害、SNS 等での誹謗中傷、無断撮影・公開等
- ・セクシャルハラスメント、つきまとい行為等

4. カスタマーハラスメントに該当しない例

当社グループは、お客様やお取引先様等から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、サービス及び放送品質の向上に努めます。

次のような行為は、社会通念上相当な態様・範囲で行われる限り、原則としてカスタマーハラスメントには該当しません。

- ・放送内容や番組編成に関する意見、要望又は批判
- ・ニュース・報道内容に関する意見、質問又は抗議
- ・広告内容や営業活動に関する説明要求又は改善要望
- ・当社グループの商品・サービス等に関する苦情や問い合わせ
- ・当社グループに過失又は不備がある場合の合理的な説明要求や是正要求
- ・法令や契約に基づく正当な権利行使
- ・BPO その他関係機関への申立てや相談

5. 対応姿勢

当社グループは、従業員等の人権と就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、以下の姿勢で臨みます。

① 毅然とした対応

カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合、当該行為の中止を求めるとともに、対応の打ち切り、サービスの提供停止、または取引の中止を行う場合があります。

② 組織的な対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者個人の問題とせず、上長や専門部署が連携し、組織全体として対応にあたります。

③ 法的措置および警察との連携

悪質な事案や犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置や刑事告訴を含め、厳正に対処します。

6. お取引先様とのかかわり

サプライヤーやお取引先様、取材対象者様に対しても、本方針への理解とご協力を期待します。企業間取引におけるハラスメント防止のため、相互に信頼関係を保持し、ハラスメントのない健全な社会づくりに貢献するよう努めます。

また、グループ各社の役員・従業員自身も、お取引先様や関係者様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、自らを律し、高い倫理観のもとに行動します。

以上

制定 2026 年 10 月 1 日