カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社高知放送

第 1 条（目的）

本方針は、株式会社高知放送（以下「当社」という）におけるカスタマーハラスメントへの基本的な対応方針を定め、従業員等の人権および就業環境を保護するとともに、顧客等および取引先との適切な関係の維持を図ることを目的とする。

第 2 条（基本方針）

1. 放送事業および多様なコンテンツの提供を通じて社会に貢献し、信頼される企業であり続けることを目指す。
2. 顧客等および取引先との良好な関係の構築および維持に努める。
3. 従業員等が安心して働くことのできる健全な職場環境を確保する責務を負う。
4. 「高知放送人権方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応する。

第 3 条（定義）

本方針において使用する用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

1. 顧客等
   視聴者、サービス利用者、SNS 利用者、その他当社の事業に関連する個人または団体をいう。
2. 取引先および関係者
   当社と業務上の関係を有する企業、団体または個人（制作会社、個人事業者、出演者、取材対象者等を含む）をいう。
3. カスタマーハラスメント
   顧客等による社会通念上相当性を欠く要求または言動により、従業員等の就業環境が害される行為をいう。

第 4 条（該当行為）

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、以下の各号に掲げるものが含まれるが、これらに限られない。

1. 身体的または精神的な攻撃
   (1) 暴行、傷害、脅迫、威嚇等の行為
   (2) 暴言、罵声、侮辱、人格否定または差別的発言
2. 過剰または不合理な要求
   (1) 土下座の強要他、過度な謝罪の要求
   (2) 金銭、物品または特別対応の提供の強要
   (3) 長時間にわたる拘束または執拗な繰り返し要求
   (4) その他、社会通念上相当性を欠く対応の要求

3. 要求内容の不当性
   (1) 商品またはサービスに瑕疵もしくは過失が認められない場合になされる要求
   (2) 当社の提供する商品またはサービスと関連性を有しない要求
4. その他のハラスメント行為
   (1) プライバシー侵害または無断撮影
   (2) SNS 等における誹謗中傷
   (3) つきまとい行為
   (4) セクシャルハラスメントその他これに類する行為

第 5 条(対応方針)

カスタマーハラスメントに対し、次の各号に定めるところにより対応する。

1. 毅然とした対応
   カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、当該行為の中止を求めるとともに、必要に応じて対応の中断、サービス提供の停止または取引の中止その他の適切な措置を講ずる。
2. 組織的対応
   当該事案については担当者個人に委ねることなく、上長および関係部署が連携し、組織として対応する。
3. 法的措置等
   悪質な事案または犯罪に該当するおそれのある行為については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、必要に応じて法的措置を含め厳正に対処する。

第 6 条(取引先および関係者との関係)

1. 取引先および関係者に対して、本方針の趣旨について理解と協力を求める。
2. 企業活動においてハラスメントのない健全な関係を構築し、相互の信頼に基づく関係の維持および発展に努める。
3. 役員および従業員は、取引先および関係者に対し、ハラスメント行為を行ってはならない。

制定　令和 8 年 10 月 1 日