

株式会社NHKエデュケーショナル

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社NHKエデュケーショナル（以下「当社」といいます。）は、公共放送NHKの関連団体の一員として、「教育＝学び」の分野におけるコンテンツ制作やサービスの提供を行っています。

当社は、事業活動を通じて関わる皆さまから寄せられるご意見、ご要望やお申し出を、コンテンツやサービスの改善・向上につながる大切なものと考え、これらに真摯に向き合い、適切に対応するよう努めています。

一方で、当社の事業活動に関わる方からの、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、当社の従業員（社員、契約社員、直接雇用スタッフおよび派遣スタッフ等のことをいいます。以下「従業員」といいます。）の心身の健康や就業環境が害されることがあります。

当社は、質の高いコンテンツやサービスを継続的に提供していくためには、当社の事業活動に関わる皆さまと同様に、従業員の人権および人格が尊重され、安心して働くことができる就業環境を整えることが不可欠であると考えています。

この考え方に基づき、労働施策総合推進法に基づく厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」等を踏まえ、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を次のとおり定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「顧客等」とは、当社のコンテンツやサービスを利用する方に限らず、契約先、取引先、権利者、応募者、講師・出演者、フリーランス、業務委託先、その他当社の事業活動に関係する個人または法人を広く含むものとします。

当社は、次の①から③までの要件を満たすものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

- ① 職場において行われる顧客等の言動であって、
- ② 従業員の従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③ 当該従業員の就業環境が害されるもの。

なお、顧客等の皆さまからの苦情、ご意見、ご要望やお申し出のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではありません。当社にとって有益なお申し出・言動はもとより、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたお申し出・言動は、「正当な申入れ」として尊重されるべきものと考えます。

3. 当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例

前項の定義を前提として、当社では、次のような行為をカスタマーハラスメントに該当しうるものとして取り扱います。(以下は例示であり、これらに限られません。)

- ① 身体的な攻撃（器物損壊・粗暴な言動）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、腕をつかむ
 - ・ わざとぶつかる、つばを吐きかける
 - ・ 施設内の物を壊す、壊すことをほのめかす言動等
- ② 精神的な攻撃・人格否定
 - ・ 恫喝・罵声・暴言、土下座の強要
 - ・ 従業員の人格・能力・属性を否定するような発言
 - ・ 性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する侮辱的な発言
 - ・ SNS やインターネット上での中傷、名誉毀損、プライバシー情報の暴露等
- ③ 威圧的・脅迫的な言動
 - ・ 反社会的勢力との関係をほのめかす発言
 - ・ 「マスコミや SNS に悪評を書き込む」「社長にクレームする」等を繰り返して脅す行為
 - ・ 取引の継続・中止を不当に持ち出し、納期・価格等について不当な圧力を加える行為
- ④ プライバシー侵害・無断の撮影等
 - ・ 従業員の言動を無断で撮影・録画・録音する行為
 - ・ 従業員の自宅住所や家族構成、健康状態等のプライバシー情報を執拗に聞き出す行為
 - ・ SNS 等において従業員や当社業務関係者の顔写真・氏名・音声等を投稿し、信用を毀損する行為等
- ⑤ 継続的・執拗な言動・拘束行為
 - ・ 必要な説明を尽くした後も、同一内容の要求や質問を執拗に繰り返す行為
 - ・ 長時間にわたる電話による拘束
 - ・ 深夜・早朝・業務時間外に繰り返し電話・メール・SNS 等で連絡を行う行為等
- ⑥ 正当な理由のない要求・不当なサービス要求
 - ・ 契約内容や一般的なサービス水準を著しく超える対応を執拗に求める行為
 - ・ 正当な理由なく、過度な値引き・返金・金銭・物品等を要求する行為
 - ・ 特別な優遇や担当者の変更を、恫喝的・威圧的な言動を伴って要求する行為等

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然とした対応を行うとともに、従業員の安全と健康を第一に考え、次の方針に基づき対応します。

(1) 社外への対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した行為については、従業員の安全確保を最優先とし、組織として必要かつ適切な措置を講じます。

- ・ 対応担当者の交代や複数名での対応
- ・ 一定時間が経過した時点での電話対応終了の要請
- ・ 警察・弁護士等の外部専門機関との連携等

特に悪質な行為については、次のような措置を検討・実施します。

- ・ 警察への通報
- ・ 警告書の送付
- ・ 関係法令を踏まえたうえでの取引停止・サービス提供の中止・施設への出入り禁止
- ・ 必要に応じた法的措置（仮処分の申立て等）

(2) 社内での対応

当社は、カスタマーハラスメントを決して放置せず、従業員が一人で問題を抱え込まないよう、相談窓口を設置し、上長・人事部門・コンプライアンス部門等と連携して、組織的に対応します。

従業員から、カスタマーハラスメントと疑われる言動に関する相談・報告があった場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要な安全確保措置・心身のケア、業務体制の見直し等を行います。

当社は、従業員からの相談内容・個人情報（健康情報、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微情報を含む）を適切に取り扱い、プライバシー保護のために必要な措置を講じます。

当社は、カスタマーハラスメントに関して相談したことや、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、従業員に対し解雇その他の不利益な取扱いを一切行いません。

5. 従業員へのお願い

従業員は、顧客等の皆さまからの正当なご意見・ご要望やお申し出については、企業倫理と法令を遵守しつつ、誠実に対応するよう努めてください。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求・言動を受けた場合や、少しでも不安や違和感を覚えた場合には、一人で抱え込まず、速やかに上長や相談窓口にご相談することを強く推奨します。

従業員が、顧客等の皆さまに対して、カスタマーハラスメントに該当する言動を行うこ

とも厳に慎まなければなりません。当社は、自らも顧客等の皆さまに対するカスタマーハラスメントを行わないよう、研修・啓発を通じて周知徹底を図ります。

6. 顧客等の皆さまへのお願い

当社は、今後も皆さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善・向上に努めてまいります。

他方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、従業員の心身の健康や就業環境が害される場合には、本基本方針に基づき、対応の中止やご利用のお断り、さらには法的措置を含む毅然とした対応をとらせていただくことがあります。

皆さまと従業員の双方の人権と安全を大切にし、より良いサービスの提供と健全な関係構築を続けていくため、本方針の趣旨にご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

7. 方針の見直し

当社は、関連法令、行政指針・ガイドライン、社会情勢の変化、および当社内での運用状況等を踏まえ、本基本方針の内容を継続的に見直し、必要に応じて改定を行います。

以上

制定 2026 年 10 月 1 日