

西日本新聞社 カスタマーハラスメント対応指針

2026 年 10 月 1 日

《はじめに》

西日本新聞社は、報道をはじめとするさまざまな事業活動を行うにあたり、読者、取材先、広告主、取引先、イベント参加者など、さまざまな関係者の皆さまとの信頼関係を大切にしています。

一方で、著しい迷惑行為や不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員らの人格や尊厳を傷つけ、健全な業務遂行を妨げる重大な問題です。

西日本新聞社は、差別のない社会の実現に向けた企業としての行動を定めた「人権方針」(<https://c.nishinippon.co.jp/info/philosophy/>)に基づき、従業員らの人権を守り、安心して働ける環境を確保するため、本指針を定めます。

《カスタマーハラスメントの定義》

当社は、読者、取材対象者、取引先その他当社と関わる方からのご意見・ご要望のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、またはその実現手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えた言動で、従業員らの就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。また、対面、電話、電子メール、SNS 等を通じた行為を対象とします。

なお、当社の報道や事業活動に対するご意見、ご要望、ご指摘、苦情等の申し出そのものをカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

《該当する行為の例》

以下は例示であり、これらに限りません。

- 暴言、侮辱、脅迫その他威圧的な言動
- 長時間にわたる電話、面会、居座り等による拘束
- SNS 等を利用した従業員個人への誹謗中傷、個人情報 の 拡散、無断撮影・録画・公開

- 人種、国籍、出身地、性別、性的指向、性自認、障害、信条等を理由とする差別的言動
- 過剰な補償要求、不合理な謝罪要求、執拗な問い合わせ等の不当な要求
- つきまとい、個人情報の詮索、暴行、威嚇その他従業員等の安全を脅かす行為

《対応方針》

当社は、従業員らの人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対し、組織的に対応します。

必要に応じて通話記録、面談記録、電子メールその他の記録を保存し、事実確認を行います。悪質な行為が継続する場合には対応を終了し、サービス提供や取引をお断りまたは中止する場合があります。また、必要に応じて警察、弁護士等の専門機関と連携し、適切に対応します。

《従業員への対応》

相談窓口の整備、教育・研修その他必要な措置を講じ、従業員の保護に努めます。また従業員が取引先などへハラスメント行為をしないよう周知、啓発します。

《皆さまへのお願い》

西日本新聞社は、報道機関として表現の自由と建設的な意見交換を尊重し、記事内容や取材活動等に関するご意見、ご要望、ご批判を真摯に受け止めます。一方で、従業員らの人権、人格および安全を侵害する行為については毅然と対応します。読者や取材先、取引先の皆さまと健全なコミュニケーションが維持できますようご理解とご協力をお願いいたします。

以上