

神戸新聞社「カスタマーハラスメント」防止方針

2026.10.1

神戸新聞社はお客さまに真摯に対応し、新聞発行を通じて信頼や期待に応えるよう努めております。質の高い報道やサービスを提供していくためには、お客さまと従業員や関係者の人権が互いに尊重され、従業員が心身ともに健康で能力が最大限発揮できる環境を整えることが大切と考え、カスタマーハラスメントへの対応方針を定めました。今後ともお客さまとの良好な関係を構築し、報道やサービスの向上に取り組んでまいります。

1) カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客さまのご意見・ご質問・ご指摘には今後も誠実に対応してまいります。正当なクレームを妨げるものではありません。一方で、下記のカスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員らの人権を守り安全で安心な職場環境を確保するため毅然とした態度で臨み、社内で情報を共有して組織的に対処します。

2) カスタマーハラスメントの定義

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づく)

お客さまなどからの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、その手段や態様によって、従業員や関係者の就業環境が害されるもの。

3) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例

〈言動の内容が許容範囲を超えるもの〉

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

〈要求の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの〉

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4) カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合、お客さまに注意させていただく、またはそれ以降の対応をお断りさせていただくことがあります。さらに、悪質と判断されるケースについては、弁護士や行政機関等と連携し、法的措置も含めて対処いたします。

5) 従業員への対応

社内に相談窓口を設置し、対応方法や手順を定めます。一方で、従業員がカスタマーハラスメントの行為者とならぬよう、周知や啓発にも努めます。

以上