

静岡第一テレビ カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

株式会社静岡第一テレビ

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

株式会社静岡第一テレビ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、お客様や視聴者に対して真摯に対応し、より満足度の高いコンテンツや情報の提供に努めております。一方、一部のお客様や視聴者の皆様の言動の中には、従業員の尊厳を傷つけるものもあることから、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、会社として毅然とした対応を行い、従業員を保護します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる視聴者、顧客、取引先、番組・取材への参加・協力者、その他の会社の業務に関係して接触する者（取引先の従業員等を含む。以下「顧客等」という。）からの言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。

- ・ 暴力行為
 - ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫
 - ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
 - ・ 土下座の要求や長時間の拘束
 - ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
 - ・ 従業員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等
- ※これらに限定されるものではありません

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ ハラスメント対応により心身の負担が生じた場合、産業医・カウンセリング・社内窓口などを活用し、必要に応じて勤務調整等を行います。管理監督者（上司等）は状況を把握し支援します。

- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- 記録や振り返りを通じ、組織として対応力・職場環境の改善を継続します。事例を研修・ルールに反映し、安心して働ける環境づくりを進めます。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備し、組織で対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

静岡第一テレビは、カスタマーとの対等で健全なパートナーシップを重視します。
当社役員・従業員が加害者となることも固く禁じ、相互の尊厳を傷つけないビジネス
関係を構築し、事業活動を行ってまいります。