

東京メトロポリタンテレビジョン株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

東京メトロポリタンテレビジョン株式会社(以下、「当社」といいます。)は、東京の地域社会に根ざした放送局として、視聴者の皆様やお客様等、お取引先様(以下、総称して「お客様等」といいます。)に対し、迅速、正確、かつ有益な情報を提供し、健全で豊かな地域社会の発展に貢献することを目指しております。

当社は、お客様等からお寄せいただくご意見、ご要望、お問い合わせを真摯に受け止め、番組制作やサービス向上に努めております。しかしながら、これらのコミュニケーションの中で、極めて一部において、当社従業員等の人格を否定する言動や暴力、過剰な要求等の「カスタマーハラスメント」に該当する行為が見受けられます。

当社は、当社の役員、正社員、契約社員、パート・アルバイトのほか、派遣受け入れ労働者、業務委託契約等に基づき当社の業務に従事する者を含む、当社において就業するすべての者(番組出演者を含みます。)

(以下、これらを総称して「従業員等」といいます。)の安全と健康を守り、心理的安定を確保することが、結果として健全な放送事業の継続と、良質なコンテンツ・サービスの提供につながると考えております。

そこで、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、関係法令および条例に準じ、「東京メトロポリタンテレビジョン株式会社ハラスメント防止基本方針」に基づき、当社の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通り策定・公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様等、施設の利用者その他当社の事業に関係を有する者の言動であって、当社の従業員等に対する、当社の役職員等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、これにより当該役職員等の就業環境が害される行為をいいます。

これには、対面による言動のほか、電話、電子メール、SNS その他インターネット上における言動も含まれます。なお、顧客等による正当なご意見、ご要望、苦情の申出、契約上又は法令上の権利の行使その他社会通念上相当な方法による申出は、カスタマーハラスメントには該当しません。

また、障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正や合理的配慮を求める申出についても、その申出自体をカスタマーハラスメントとして取り扱うことはありません。

【対象となる主な行為】

具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

- **身体的な攻撃、威嚇、暴言**
 - 暴力行為、物の破壊・器物損壊
 - 大声での威嚇、罵声、恫喝
 - 人格や尊厳を否定する言動、侮辱、差別的な発言
 - 脅迫的な発言(「会社を潰す」「SNS で晒す」「上層部に掛け合ってクビにする」等)
- **不当・過剰な要求**
 - 合理的範囲を超える執拗な謝罪の強要(土下座、直接出向いての謝罪等)
 - 金品、優遇対応、無償提供等の不当な要求
 - 合理的理由のない、放送内容の変更や中止の要求
 - 契約や法律上、義務のないサービス・義務のない対応の強要
- **執拗な繰り返し、時間的・空間的拘束**
 - 合理的な理由がない長時間の電話、面談、居座り行為
 - 同じ内容の苦情・要望の過度な繰り返し、執拗な問い合わせ
 - 営業時間外、または対応不可と伝えている時間帯における電話や訪問の要求
- **プライバシー等の侵害、誹謗中傷等(SNS・インターネットへの投稿等を通じて行われるものを含みます。)**
 - 従業員等の肖像権やプライバシーを侵害する、無断での撮影・録音行為、個人情報・個人に関する機微情報の特定行為、およびこれらを SNS やインターネット上に投稿する等の方法により晒す行為(アウティング行為を含みます。)

- 根拠のない事実無根の情報の拡散、誹謗中傷、名誉毀損にあたる行為
- **性的なハラスメント、ストーカー行為**
 - 従業員等に対するわいせつな言動、セクシャルハラスメントにあたる発言(SOGI(性的指向・性自認)に関する差別的な発言を含みます。)
 - 業務の範囲を超えた個人的な交際の要求、待ち伏せ、つきまとい等のストーカー類似行為

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社が、上記に該当する行為が発生したと判断した場合、以下の通り毅然とした対応を行います。

- **対応内容の録音・録画**

客観的な事実の確認・証左のために、対応内容を録音・録画させていただく場合があります。
- **対応・サービス提供の中止**

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、当社の判断により、電話・メール・面談・SNS 等による対応や当社が提供するサービス、イベント会場への立ち入りなどをお断り、または打ち切らせていただきます。また、これらに対する個別の回答や、再度の要求に対する対応は一切行いません。
- **法的措置を含めた厳正な対処**

極めて悪質な行為(脅迫、強要、名誉毀損、業務妨害、詐欺行為など)が発生した場合は、速やかに社内法務部門および弁護士、警察などの外部専門機関と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対処を講じます。

3. 従業員等への取り組み・サポート

当社は、従業員等が安心して業務に専念できるよう、以下の取り組みを推進してまいります。

- **組織的な対応体制の構築**

カスタマーハラスメントの対応を担当者個人に任せることはせず、上司や専門部署、会社組織としてチームで対応する体制を徹底します。
- **マニュアルの整備と教育**

カスタマーハラスメントを未然に防止し、発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう、具体的なマニュアルの整備および全社的な教育・研修を実施します。
- **従業員等のメンタルケア**

ハラスメントを受けた従業員等に対して、速やかに相談窓口を案内し、精神面・健康面における十分なサポートを行います。
- **従業員等による当社取引先へのカスタマーハラスメント防止**

当社で働く従業員等が、当社の取引先に対してカスタマーハラスメントにあたる行為を行うことがないように、必要な教育と徹底した配慮を行います。

4. 視聴者の皆様やお客様へのお願い

当社は、東京の皆様にあいさつされ、信頼される放送局であり続けるため、常に視聴者の皆様やお客様の目線に立った誠実なコミュニケーションを心がけてまいります。番組やサービスに対する建設的なご意見、ご感想、叱咤激励は、当社にとって大変貴重な財産であり、深く感謝申し上げます。

一方で、当社のすべての従業員等が心身ともに安全に働ける環境を維持することも、良質な放送番組とサービスを提供し続けるために不可欠です。

本方針の策定・公表について、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日:2026 年 10 月 1 日

東京メトロポリタンテレビジョン株式会社