

TBS グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

TBS グループは、マスメディアとしての社会的使命や責務を果たし、あらゆる事業において良質なサービスを提供できるよう尽力しております。

その実現には、グループ各社の従業員や関係者が、安全で働きやすい環境を確保することが必要不可欠です。

このため、万が一、お客様（取引先その他の事業関係者を含みます）から社会通念上許容される範囲を超えた行為（要求や言動等）があった場合の対応方針となる「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

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、これらに限られるものではありません。

■ 身体的な攻撃

- ・ 殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐く
- ・ 胸ぐらを掴む、わざとぶつかる
- ・ 従業員等の身体に触る

■ 精神的な攻撃

- ・ 長時間にわたり大声で怒鳴る、罵声を浴びせる
- ・ 侮辱的な言動、人格を否定する言動、差別的な言動
- ・ 脅迫的な言動（反社会的勢力との繋がりをほのめかすことを含みます）
- ・ 設備や備品を故意に破損させるなどの威圧的な言動
- ・ SNS 等に、従業員等の誹謗中傷、名誉毀損、プライバシーを侵害する情報を掲載する

■ 過度な要求

- ・ 土下座を強要する
- ・ 法外な金銭的補償や不当な値引きを求める
- ・ 謝罪文や文書での謝罪を強要する
- ・ 理不尽な内容を繰り返し電話や面会で要求する
- ・ 業務と無関係な場所（自宅など）に呼びつける
- ・ 業務時間外の拘束や応対の要求
- ・ 従業員等個人に対する解雇・異動など社内処分の要求
- ・ 正当な理由なく、長時間にわたり電話を続ける、居座るなどして従業員等を拘束する

■ その他

- ・セクシャルハラスメント、SOGI ハラスメントその他のハラスメント行為
- ・従業員等に対する待ち伏せや付きまとい
- ・その他、従業員等の安全や精神衛生等を害するおそれのある言動

TBS グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の打ち切りやサービスの提供または取引を中止させていただきます。また、悪質な行為と判断した場合には、警察や外部専門家（弁護士等）と連携し、法的措置を取ることも含め、適切に対処いたします。

なお、TBS グループで働く従業員等が取引先に対して、カスタマーハラスメントを行うことがないように、必要な教育や配慮も行います。

何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

2025 年 10 月 6 日策定

株式会社 TBS ホールディングス
代表取締役社長

阿部 龍二郎