

NHK グローバルメディアサービス カスタマーハラスメントへの対応方針

■当社の基本姿勢

NHK グローバルメディアサービス（以下、Gメディアという。）は、NHK の関連団体の一員として、公共放送の使命と社会的責任を深く認識して、業務にあたります。一人ひとりがNHK の関連団体の一員としての自覚を持ち、高い倫理観を保持し、常に品位と節度を心がけて行動することを当社の「倫理・行動憲章」「行動指針」に掲げています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動や誹謗中傷等、業務に携わる者の人格や尊厳を傷つける行為は、職場環境を損なうとともに、人権に関わる問題であり、決して許されるものではありません。Gメディアは、「あらゆるハラスメントを許さない」という方針のもと、職場内はもとより、外部の業務関係者との間で起こるハラスメント行為に対しても、毅然として対応します。

業務に携わるすべての人の健康確保と安全管理を徹底し、NHK とともに公共メディアの使命を果たし続けていくため、基本方針を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

この方針において、カスタマーハラスメントとは、Gメディアの業務に関係を有する外部の者が、社会通念上許容される範囲を超えた言動または要求により、社員等の就業環境を害することをいいます。

※ この方針において、Gメディアの業務に関係を有する外部の者とは、取材先、出演者、取引先、当社制作の番組・コンテンツや配信の視聴者、来訪者、問い合わせ者など、当社の業務と何らかの関係を有する者のことをいいます。

※ この方針において、社員等とは、Gメディアの業務に従事する者（役員、社員、嘱託社員、契約社員、契約社員（一般）、スタッフ就業規則で定義するスタッフ、雇用型専門委員、無期転換雇用型専門委員、派遣労働者を含む）のことをいいます。

■カスタマーハラスメントの行為例

- ① Gメディアのサービス等と全く関係のない要求（性的な要求、プライバシーに関わる要求等）
- ② 法令や契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求（制作の変更・中止、取材や制作の要求、正当な理由のない契約破棄等）
- ③ 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求（正当な理由のない契約料の減免・返金等）
- ④ 不当な損害賠償要求（法的根拠を欠く損害賠償、過大な損害賠償の求め等）

- ⑤ 身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等の暴行、傷害、わいせつな行為、不必要な身体的接触等）
 - ⑥ 精神的な攻撃（対面、電話、メール、インターネット、SNS などあらゆる手段・媒体による、暴言、脅迫、土下座等の過度な謝罪の強要、差別的な言動、卑猥な言動、盗撮・盗聴、無断撮影・録音・配信、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、プライバシー侵害、肖像権侵害、個人情報公開等）
 - ⑦ 威圧的な言動（大声をあげる、複数人で取り囲む、反社会的な言動等）
 - ⑧ 継続的、執拗な言動（同じ趣旨の質問や説明要求の執拗な繰り返し等）
 - ⑨ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話等）
- ※上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらの行為に限定されません。

■対応方針

・カスタマーハラスメントを許さないという姿勢を、社員等に徹底し、カスタマーハラスメントの疑いがある場合は、上司や業務管理者、ハラスメント相談窓口にご相談するよう周知し、安心して相談できる体制を整えます。

・カスタマーハラスメントの相談に対しては、相談窓口を中心に事実関係を迅速かつ正確に確認し、適切に対応します。カスタマーハラスメントが確認された場合は、速やかに被害者を守り、ケアするための措置を適正に行います。Gメディアが犯罪に該当しうると判断した場合や、極めて悪質と判断した場合は、捜査機関へ通報したり、必要な法的措置を講じるなど、厳正に対処します。

■周知・教育

この方針に示した基本姿勢をすべての社員等に周知するとともに、誰もがカスタマーハラスメントの被害者にも加害者にもなり得ることを理解し、互いを尊重し合う組織風土を醸成します。あわせて、社員等に対する教育・啓発を継続的に実施し、業務の遂行において自らがカスタマーハラスメントを行わないよう、正しい知識の習得および意識の定着を図ります。

＊ 社員等が、業務に関係する外部の者に対してカスタマーハラスメントを行ったとの申出があった場合には、速やかに事実関係を調査・確認し、当該行為が認められたときは、規程等に基づき厳正に対処します。

2026 年 10 月 1 日