カスタマーハラスメントに対する対応方針

１．基本姿勢

私たちテレビ愛知グループは、放送の公共的使命と報道機関としての責任を自覚し、良質なコンテンツ・イベント・サービスの提供を通じて、あらゆる人々の人権が尊重される社会の実現を目指しています。これらを持続的に提供するためには、従業員一人一人が安心して働ける健全な職場環境の整備が必要不可欠です。私たちは「テレビ愛知グループ行動憲章」および「テレビ愛知グループ人権方針」に基づき、あらゆる形態のハラスメントを認めず、従業員等の尊厳を脅かすカスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

２．カスタマーハラスメントの定義と行為例

本方針では、顧客等（視聴者、サービス・SNS 利用者、お取引先様などを含みます）からの要求・言動のうち、手段や態様が社会通念上不相当なものであり、従業員等の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

【対象となる具体的な行為例】 ※これらに限定されるものではありません

- **身体的・精神的な攻撃**
  - 暴行、傷害、物を投げつけるなどの物理的な攻撃
  - 大声で怒鳴る、罵声を浴びせるなどの威嚇行為や脅迫
  - 人格を否定する発言、侮辱行為、差別的な言動
- **過剰または不合理な要求**
  - 土下座の強要、不当な謝罪文・念書の要求
  - 法外な金銭補償、規約範囲を超えた返金、過度な特別対応の要求
  - 番組・イベント等のサービスと直接関係がない事柄への理不尽なクレーム
- **業務を妨害する行為**
  - 正当な理由のない長時間の電話、執拗な問い合わせの繰り返しによる拘束
  - アポイントのないオフィスへの来訪、不退去・居座り行為
- **プライバシー侵害・その他のハラスメント**
  - 従業員の無断撮影・録音、および動画や音声を SNS 等へ投稿・拡散する行為
  - インターネット上での個人に対する誹謗中傷、名誉毀損
  - つきまとい、待ち伏せ、セクシュアルハラスメント行為

３．当社の対応および取り組み

（１）ハラスメント行為が認められた場合は、担当者個人に任せず組織全体で対応します。必要に応じて、対応の打ち切りやサービスの提供停止を行います。

（２）悪質な事案や犯罪行為に対しては、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
（３）カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、問題が発生した場合に迅速かつ適切に対応できる体制を整備します。また、被害に遭った従業員の安全を確保し、心身のケアに努めます。
（４）カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について、従業員への教育を定期的に実施します。
（５）当社グループの役員・従業員自身も、お取引先様や関係者様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、高い倫理観のもとに行動するための啓発活動を行います。

2026 年 10 月 1 日制定

テレビ愛知株式会社
株式会社テレビ愛知企画
株式会社アイプロ
株式会社ミラカン