

社会福祉法人 NHK 厚生文化事業団 カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

NHK 厚生文化事業団は、NHK の放送事業と一体となって、障害のある人や高齢者など、福祉を必要とする人たちに貢献することを使命とする社会福祉法人です。

この使命を果たすため、障害の有無を問わず、すべての皆様の声に耳を傾け、ご意見やご要望を真摯に受け止め、社会福祉活動の増進に生かすとともに、お問い合わせには迅速、丁寧に対応すること、また業務のあらゆる過程において、法令を遵守し、人権、人格を尊重し、誠実に取り組むことを、「NHK 厚生文化事業団倫理・行動規範」に掲げています。

一方で、わたしたちの業務に携わる者の人格・尊厳を傷つけ、又は安全な就業環境を害する言動は、事業運営の継続に重大な支障を生じさせるものであり、看過することはできません。わたしたちは、すべての人が豊かに暮らせる社会を願う社会福祉法人として「あらゆるハラスメントを認めない、許さない」という方針のもと、こうした社会通念上許容されない言動に対しては、関連法令等に基づいて定めた「NHK厚生文化事業団ハラスメント防止規程」に則り、組織として毅然とした対応を行います。

■カスタマーハラスメントとは

この方針において、カスタマーハラスメントとは、当事業団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、職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、当事業団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、イベント等の参加者、来訪者、問い合わせ者など、当事業団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、職員等とは、当事業団の業務に従事する者（役員、職員、契約職員、スタッフ就業規則で定義するスタッフ、嘱託および派遣労働者を含みます）のことをいいます。

■カスタマーハラスメントとなる行為例

①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、不必要な身体接触等

②精神的な攻撃・人格否定

・恫喝・罵声・暴言、土下座等の過度な謝罪の強要、従業員の人権・能力・属性を否定するよう

な言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する侮辱的な言動

・SNS やインターネット上での中傷、名誉毀損、個人情報・プライバシー情報の暴露等

③威圧的・脅迫的な言動

・大声をあげる、複数人で取り囲む、反社会的な言動等

④プライバシー侵害・無断の撮影等

・職員の言動を無断で撮影・録画・録音する行為

・職員の自宅住所や家族構成、健康状態等のプライバシー情報を執拗に聞き出す行為等

⑤継続的・執拗な言動・拘束行為

・同じ趣旨の質問や説明要求の執拗な繰り返し、長時間にわたる電話による拘束等

⑥正当な理由のない要求・不当なサービス要求

・契約内容や一般的なサービス水準を著しく超える対応を執拗に求める行為

・特別な優遇や担当者の変更などを、恫喝的・威圧的な言動を伴って要求する行為等

※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姿勢を職員等に徹底し、カスタマーハラスメントに相当する疑いがある場合は、上司やハラスメント相談窓口にご相談できるよう周知し、安心して働ける環境を整えます。

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行います。当事業団が犯罪に該当すると判断した場合や、きわ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たりするなど、厳正に対処します。

あわせて、誰もがカスタマーハラスメントの被害者になりうると同時に、加害者にもなりうることを理解し、互いを尊重しあう組織を築いてゆきます。職員等に対する教育・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、正しい知識の習得及び意識の定着を図ります。

2026年10月1日