

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

日経メディアマーケティング株式会社は、日本経済新聞社をはじめとするサービス提供者が展開する高品質な情報サービスの販売代理店として、官公庁や多くの企業・団体の皆さまに最適な情報環境を提供し、社会の健全な発展と意思決定を支えることを社会的使命としています。この使命を果たし続けるためには、当社で働く役員・従業員その他の関係者が、安全で安心して職務を遂行できる環境が欠かせません。当社は、お客様（お取引先を含みます）からの正当なご意見・ご要望には引き続き誠実に対応します。一方、お客様から従業員等の尊厳を損なう行為や、社会通念上許容される範囲を超える言動があった場合には、カスタマーハラスメントとして毅然とした姿勢で対応します。

2. 対象となる行為

当社は、厚生労働省の指針に基づき、お客様の言動であって、当社の従業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たものにより、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。

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例を示したものです（これらに限られるものではありません）。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大声、物をたたく）
- ・継続的、執拗な言動（複数回にわたる同種の問い合わせ・苦情）
- ・拘束的な言動（長時間の電話、不退去、居座り、監禁）
- ・差別的・性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの（商品・サービスと無関係な要求、対応が著しく困難な要求等）

3. 当社の対応

- ・当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、必要に応じて対応を打ち切るほか、商品・サービスの提供または取引の見直し等の措置を講じることがあります。

- ・ 悪質性が高いと判断した場合、警察や弁護士等と連携した法的措置も含め、厳正に対処します。
- ・ 従業員等個人の問題とせず、上長や担当窓口が連携し、組織として対応します。
- ・ 当社の役員・従業員が、取引先等に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことのないよう、必要な研修・啓発を行います。

2026 年 10 月 1 日制定
日経メディアマーケティング株式会社
代表取締役社長 成瀬 紀之