デイリースポーツ、デイリースポーツ・クオリティ
「カスタマーハラスメント」防止方針

2026・10・1

デイリースポーツ、デイリースポーツ・クオリティはお客さまに真摯に対応し、新聞発行などを通じて信頼や期待に応えるよう努めております。質の高い報道やサービスを提供していくためには、お客さまと従業員や関係者の人権が互いに尊重され、従業員が心身ともに健康で能力が最大限発揮できる環境を整えることが大切と考え、カスタマーハラスメントへの対応方針を定めました。今後ともお客さまとの良好な関係を構築し、報道やサービスの向上に取り組んでまいります。

① カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客さまのご意見・ご質問・ご指摘には今後も誠実に対応してまいります。正当なクレームを妨げるものではありません。一方で、下記のカスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員らの人権を守り安全で安心な職場環境を確保するため毅然とした態度で臨み、社内で情報を共有して組織的に対処します。

② カスタマーハラスメントの定義

（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づく）

お客さまなどからの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、その手段や態様によって、従業員や関係者の就業環境が害されるもの。

③ 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例

〈言動の内容が許容範囲を超えるもの〉
・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求
〈要求の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの〉
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的言動（不退去、居座り、監禁）

④ 会社の取り組み

・会社としての姿勢の明確化、従業員への周知・教育・研修の実施
・従業員の相談・報告・ケア体制と対応方法の整備（従業員→所属長→窓口）
・外部専門家との連携
・プライバシーの遵守、報告による不利益扱いはしない

【カスタマーハラスメント相談窓口】
デイリースポーツ　マネジメント局総務部内
電話：078-362-7293（受付時間：平日 10 時～17 時）
メール：ds-soumu@daily.co.jp