

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

当社は、映像制作に関わる技術・制作・編集、イベント共催、人材派遣その他の事業を通じて、お客様、お取引先様その他の関係者の皆様との信頼関係を築き、良質なサービスを提供することを目指しています。

同時に、良質なサービスを継続して提供し続けるためには、当社の役員・従業員等が安心して働ける健全な就業環境を整備することが重要であると考えています。

当社は、人権尊重およびコンプライアンスの考え方を踏まえ、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するべく、本方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針においてカスタマーハラスメントとは、顧客等による社会通念上不相当なクレーム・言動により、当社の役員・従業員等の就業環境が害されるものをいいます。

本方針における「顧客等」とは、当社の取引先、発注者、委託者、施設利用者、イベント来場者、サービス利用者、出演者、取材・撮影その他の業務に関係する者など、名称や契約関係の有無を問わず、当社の事業に関係を有する者を広くいいます。

なお、出演者、取材対象者、制作協力者その他の関係者は、必ずしも一般的な意味での「顧客」に当たるものではありませんが、当社の役員・従業員等の就業環境を守る観点から、本方針の趣旨を踏まえて対応する対象に含むものとします。

3. 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為として、以下のような事例を想定しますが、これらに限定されるのではなく、上記2の定義に該当する全ての行為が含まれます。

① 身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害、脅迫、威嚇などの物理的・心理的な攻撃行為
- ・暴言、罵声、侮辱、差別的発言など、個人の尊厳を傷つける言動

② 過剰または不合理な要求

- ・土下座、不当な謝罪、金品や特別対応の強要等
- ・同じ要求の執拗な繰返し、長時間の拘束、業務時間外や担当者個人への継続的な連絡
- ・その他、社会通念上不相当な態様による対応要求

③ 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・当社が提供するサービスまたは制作物等に瑕疵・過失が認められず、当社に契約上の責任も認められないにもかかわらず行われる、過度または不合理な要求
- ・映像制作、撮影、編集、中継・映像技術・VTR、イベント運営、人材派遣等の業務内容、制作物の品質、契約内容または納期等と関係のない要求

④ その他のハラスメント行為

- ・プライバシーの侵害、無断撮影・録音・公開等
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、当社または当社の役員・従業員等の信用を害する情報の拡散
- ・その他、当社の役員・従業員等に対する不適切な言動または就業環境を害する行為
- ・セクシャルハラスメント、つきまとい行為等

4. カスタマーハラスメントに該当しない行為

当社は、お客様、お取引先様その他の関係者の皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、サービスおよび制作物等の品質向上に努めます。次のような行為は、その内容や態様が社会通念上相当な範囲にある限り、原則としてカスタマーハラスメントには該当しません。

- ・ 当社の制作物、サービス、営業活動、契約内容、料金、納期または対応等に関する苦情、問合せ、説明要求または改善要望
- ・ 当社に過失、不備または契約不履行がある場合の合理的な説明、是正または再発防止の要求
- ・ 法令や契約に基づく正当な権利行使、関係機関への申立てまたは相談
- ・ 社会通念上相当な方法および範囲で行われる意見表明、批判または交渉

5. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、役員・従業員等の人権と就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して以下の姿勢で臨みます。

(1) 毅然とした対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、行為の中止を求め、必要に応じて対応の中断、担当窓口の変更、サービス提供または取引の停止その他の適切な措置を講じることがあります。

(2) 組織的な対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者個人の問題とせず、上長や専門部署が連携し、事実関係を確認したうえで組織として対応します。また、役員・従業員等の安全確保と心身への配慮を優先します。

(3) 法的措置および警察との連携

悪質な事案や犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置や刑事告訴を含め、厳正に対処します。

6. お取引先様その他の関係者の皆様へのお願い

当社は、お取引先様、発注者、委託者、出演者、取材対象者、制作協力者その他当社の事業に関係する皆様に、本方針へのご理解とご協力をお願いします。企業間取引におけるハラスメント防止のため、相互に信頼関係を保持し、ハラスメントのない健全な社会づくりに貢献するよう努めます。また、当社の役員・従業員等自身も、お取引先様その他の関係者の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、自らを律し、高い倫理観のもとに行動します。

以上

制定 2026年10月1日
株式会社テーク・ワン