FMH グループ カスタマーハラスメント対応に関する基本方針

2026 年 11 月 6 日

株式会社フジ・メディア・ホールディングス及びそのグループ各社（以下「当社グループ」といいます。）は、「フジ・メディア・ホールディングス　グループ人権方針」を定め、人権の尊重及びコンプライアンスの推進を最優先とした上で、放送の高い公共的使命と社会的責任を常に認識し、メディア・コンテンツ、都市開発・観光を中心とした幅広い事業活動を通じて、国民の皆様の豊かな生活に貢献することを経営の基本方針としています。
その実現のために当社グループは、顧客、視聴者、取引先をはじめとする皆様から寄せられるご意見やご要望を、事業やサービスの改善につながる大切なものとして、真摯に受け止め、誠実な対応に努めております。
一方で、皆様からのご意見やご要望に真摯に向き合うことと同様に、当社グループの事業に従事するすべての者の人権を尊重し、安心して業務に取り組むことができる職場環境を確保することも、当社グループの重要な責務であると考えております。
こうした考えのもと、当社グループは、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、当社グループの事業に従事する方の職場環境を守るために、本方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、職場において行われる顧客等による言動であって、役職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、役職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考えます。

※　本方針において、「顧客等」とは、当社グループの顧客、視聴者・リスナー、施設・サービス利用者、取材先、取引先その他当社グループの事業に関係する方をいいます。
※　本方針において、「役職員等」とは、当社グループの従業員、役員、派遣社員、出向者、スタッフ、出演者、フリーランス及び業務委託先その他当社グループの事業に従事する方をいいます。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。また、対面での言動に限らず、電話、書面、電子メール、SNS、インターネットその他の手段による言動についても、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫、暴言、侮辱、差別的な言動、威圧的な言動、人格を否定する言動
- 土下座その他の過度な謝罪の強要
- 長時間の拘束、居座り、不退去等の拘束的な言動
- 継続的又は執拗な連絡や要求
- 正当な理由のない金銭、補償、特別な対応等の要求
- 契約金額の著しい減額の要求
- 役職員等の解雇、処分、異動等の不当な要求
- 役職員等の無断撮影・録音又は画像・音声等の公開、拡散
- 役職員等の個人情報の探索、公開その他プライバシーを侵害する行為
- SNS、インターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の流布
- 性的な言動、つきまといその他、相手に不安や不快感を与える行為
- 契約や提供する商品・サービスの範囲を著しく超える要求
- 脅迫的・威圧的な手段による、取材・番組制作への不当な介入や、放送・報道内容の変更・取消し等の要求
- その他、要求の内容又は言動の手段・態様が社会通念上相当でない行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、役職員等の人権、尊厳及び安全を守るため、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、行為の内容や程度に応じ、警告、対応の中断・終了、退去要請、施設への立入りやサービス利用の制限、取引・契約の見直し又は終了等の措置を講じることがあります。

暴行、脅迫、業務妨害その他犯罪に該当し、又は該当するおそれがある行為については、警察への通報、弁護士への相談その他の法的措置を含め、厳正に対処します。

4. 役職員等を守るための取組

当社グループは、カスタマーハラスメントに組織として適切に対応するため、次の取組を行います。

- 相談・報告体制の整備
- 事実関係の迅速かつ適切な確認
- 被害を受けた役職員等の安全確保及び心身への配慮
- 基本方針等の周知・啓発並びに教育・研修の実施
- 再発防止及び対応体制の継続的な見直し
- 相談者等のプライバシーの保護
- 相談・報告等を理由とする不利益な取扱いの禁止

5. 当社グループの役職員等による加害行為の防止

当社グループは、自らの役職員等がカスタマーハラスメントを行うことも許容しません。そのような行為が確認された場合は、就業規則その他の社内規程等に基づき、厳正に対処します。また、他の事業者から事実関係の確認等について協力を求められた場合は、誠実に対応します。

6. 皆様へのお願い

当社グループは、これからも皆様との対話を大切にし、ご意見やご要望に誠実に向き合ってまいります。

同時に、当社グループの事業に従事する役職員等が安心して働くことのできる環境を守り、皆様により良いコンテンツやサービスをお届けするため、カスタマーハラスメントに対しては、本方針に基づき適切に対応してまいります。

皆様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、相互の人権と尊厳を尊重した関係の構築にご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

以上